CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY

ANNUAL REPORT

# 1999

# Moving with the Times

Canada

# Mission Statement

***Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.***

***www.cta.gc.ca***

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

May 2000

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building
Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 1999, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

Yours sincerely,

Marian L. Robson

Marian L. Robson

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

ANNUAL REPORT

# 1999

# *Moving with the Times*

CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY

©Minister of Public Works and
Government Services Canada, 2000
Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-64967-2
Catalogue No. TWI-1/1999

This Annual Report and other Agency publications are available on the CTA Web site www.cta.gc.ca

For more information about the Agency and its programs you can also call: (819) 997-0344
(toll free: 1-888-222-2592)

Correspondence to be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Jules Léger Building
15 Eddy Street
Hull, Quebec
K1A 0N9

This publication is available in alternative formats.

# CONTENTS


Members of the Canadian Transportation Agency ..... iv
Chairman's Message ..... v
Executive Summary ..... vi

CHAPTER 1
Moving with the Times ..... 1
Introduction ..... 1

CHAPTER 2
Agency Activities in 1999 ..... 5
Marine Transportation ..... 5
Rail Transportation ..... 9
Air Transportation ..... 20
Accessibility for Persons with Disabilities ..... 31

CHAPTER 3
Assessment of the Operation of the Act ..... 43
Time for Making Decisions ..... 43
Rail Transportation ..... 44
Air Transportation ..... 49
Conclusion ..... 50

CHAPTER 4
Looking Ahead ..... 51

APPENDICES
1: Statutes and Regulations in Force in 1999 ..... 55
2: The Agency's Organizational Structure ..... 56
3: Cases Before the Supreme Court of Canada, the Federal Court, and Petitions to the Governor in Council ..... 59
4: Agency Advisory Committee and Working Group Participants ..... 63
5: Canada's Federal Railway Companies as of December 31, 1999 ..... 64

# CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## MEMBERS

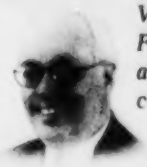
Marian L. Robson*
**Chairman**
*Ottawa, Ontario*
*Former port executive, railway manager and former Member National Transportation Agency*

Jean Patenaude*
**Vice-Chairman**
*Montreal, Quebec*
*Former advisor to Transport Canada and railway general counsel*

Keith Penner*
**Member**
*Ottawa, Ontario*
*Former Member of Parliament for Cochrane-Superior and former Member National Transportation Agency*

Richard Cashin*
P.C., O.C., LLD
**Member**
*St. John's, Newfoundland*
*Lawyer, and Past president and founder, Newfoundland Fishermen's Union*

Mary-Jane Bennett***
**Member**
*Winnipeg, Manitoba*
*Lawyer, and active member of various boards and committees*



Gilles Dufault***
**Member**
*Verdun, Quebec*
*Former Via Rail executive and business strategy consultant*

Michael A. Sutton**
**Member**
*Willowdale, Ontario*
*Former Chair, City of Toronto Planning Board and telecommunications executive*

* appointed July 1, 1996
** appointed December 22, 1997
*** appointed January 20, 1998

# CHAIRMAN'S MESSAGE

In its third full year of operation, the Canadian Transportation Agency faced a fascinating and constantly changing environment. It continued to work closely with Canadian transportation providers and users to keep the country's transportation system efficient and accessible in the midst of change. And, in its quasi-judicial role, the Agency made decisions on a number of cases that will have far-reaching effects on Canada's transportation industry.

This annual report details the Agency's activities in 1999. It also looks ahead to describe future Agency activities and issues the Agency expects to face in 2000 and beyond. In addition, as the *Canada Transportation Act* requires, this report provides the Agency's assessment of the operation of the Act. This assessment should prove useful to the Minister of Transport during the statutory review of the Act, which is expected to begin in summer 2000.

As a fair and transparent regulator and as a quasi-judicial tribunal, the Agency plays a valuable role in Canada's transportation sector. It helps providers and users resolve disputes efficiently outside the court system, using regulation only when necessary.

I believe that the Agency has adapted well to changing conditions in Canada's rapidly evolving transportation sector. It is, I feel, well positioned to continue carrying out the government's transportation policies and providing a forum for resolving transportation-related disputes. As the Agency moves into the next phase of its life with the upcoming review of the Act, I am confident that it will continue to move with the times.

Marian L. Robson

# EXECUTIVE SUMMARY

During the four-year history of the *Canada Transportation Act* (the Act), the Canadian transportation sector has continued to evolve. The Canadian Transportation Agency has adapted to these changing needs and times in an effort to assist the Canadian transportation industry and its users.

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation in the air, rail and marine sectors. It has the authority to resolve various rate, service, and other types of transportation complaints, and can encourage parties to resolve disputes informally when appropriate.

In addition, among other activities, the Agency issues licences to air carriers and certificates of fitness to railways; acts as the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers; and orders the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities within the federally regulated transportation network.

The Agency's responsibilities are many and varied. Subsection 42(1) of the *Canada Transportation Act* requires the Agency to report annually on its activities. A full description appears in Chapter 2 of this report. This year, the Agency's major activities included

- reviewing the marine pilotage system;
- providing input to recommendations for reforming the grain handling and transportation system;
- providing advice to assist in developing legislation to respond to a possible merger between Air Canada and Canadian Airlines;
- informing persons with disabilities and seniors about accessibility in travel;
- releasing the Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities;
- ensuring that air carriers had adequate liability insurance to handle any Y2K-related claims;
- implementing an administrative monetary penalties program; and
- laying the foundation for a new alternative dispute resolution system.

Subsection 42(2) of the Act requires the Agency to assess the operation of the Act. Chapter 3 of this report provides an assessment of the difficulties the Agency has encountered in the administration of the Act, which include concerns that

- time limits for making decisions, specified in the Act, may give the Agency or other parties insufficient time to resolve issues;
- procedural matters raised during the final offer arbitration process may jeopardize the ability to conclude a fair process;

- the definition of a "federally regulated railway" is unclear;
- the transfer and discontinuance provisions for railway lines may hamper continuation of railway service, the railways' ability to dispose of their lines and obligations within a reasonable time frame, or the ability of municipalities to acquire railway lines for any purpose; and
- the provisions under the law governing the advertising, sale and discontinuance of certain air services may need slight revisions.

This Agency annual report is the last one to be tabled in Parliament before the Minister of Transport begins his statutory review of the Act, which is expected to start in summer 2000. The information in Chapter 3 should prove valuable to the Minister during this exercise.

As well as summarizing the past year, this annual report also describes activities the Agency plans to undertake in the near future. Outlined in Chapter 4, these activities include

- its involvement with the upcoming review of the Act;
- administering fee disputes between port authorities and port users;
- conducting a new survey of travellers with disabilities, to get a clearer picture of how well the transportation system responds to their needs;
- modifying its role regarding air transportation to reflect changes in the Act;
- continuing to develop and implement an alternative dispute resolution mechanism;
- supporting the federal government's efforts to improve access and service using innovative information technologies; and
- updating its strategic plan.

In its third full year of operation, the Agency kept abreast of change in the transportation sector. In its actions and decisions, it was sensitive to changes as they occurred in the international arena and across Canadian society as a whole. As the Agency heads into 2000, it will continue to cross the country to listen to the views of transportation providers and users, and will continue to urge Canadians to provide feedback through surveys, newsletters, toll-free telephone lines, the Internet and other means. By using the tools available to it, the Agency will continue to help the transportation sector respond to challenges sweeping across the industry. It will also continue to help users of the transportation system make their needs known and resolve differences with service providers.

The Agency remains committed to constantly building on its transportation knowledge base. This expertise will serve it well as it works towards an efficient, accessible transportation network for all Canadians – as it continues to move with the times.

CHAPTER

# Moving with the Times

***1999 was the Canadian Transportation Agency's third full year of operation and a year that saw great changes to Canada's transportation sector.***

## INTRODUCTION

In 1999, the Canadian Transportation Agency's third full year of operation, the Agency continued to refine the way it administers the provisions of the *Canada Transportation Act* (the Act). It made further progress in using education and consultation to support its role as a transportation regulator and administrative tribunal. In addition, it responded to many changes in the rapidly evolving transportation sector.

- Throughout the year the Agency conducted extensive consultations and submitted a series of recommendations to the Minister of Transport for improvements to the marine pilotage system.
- The Agency ensured that all licensed Canadian and foreign air carriers continued to maintain adequate liability insurance that would not be affected by Y2K-related claims, in accordance with the Act.
- The Agency increased its efforts to inform seniors about accessibility in travel, as part of the International Year of Older Persons.
- In June, the Agency prepared *A Report on the Movement of Western Grain*, for use in Mr. Arthur Kroeger's review of the grain transportation and handling system in Canada.
- Also in June, the Agency released its third voluntary code, the Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities.
- In the fall, proposals were made to restructure Air Canada and Canadian Airlines International. Agency staff worked with Transport Canada staff in developing appropriate legislation to respond to such a merger.
- In November, the Agency's new administrative monetary penalties came into force, allowing the Agency to better tailor sanctions for non-compliance with air transportation regulations to the nature of the violation.
- In concert with certain clients, and as part of a government-wide initiative, the Agency began exploring alternative dispute resolution (ADR) as a less formal way to settle disputes. It established an ADR Advisory Committee, with representatives from industry, to help it design an ADR system and conduct a pilot project.

- In December, the Agency received its first complaint regarding port fees under the new provisions of the *Canada Marine Act*.

## Mandate

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. The Agency's mandate to make decisions extends to issuing licences to air carriers and certificates of fitness to rail carriers, and includes a dispute resolution authority over some transportation rate and service complaints. The Agency is also the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers. Within the federally regulated transportation network, the Agency has the authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

The Agency is an economic regulator and uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers. Where appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally. Because its investigative and adjudicative powers are largely complaint driven, the Agency has taken steps to help more shippers, carriers, travellers, municipalities and others affected by federal transportation to fully understand the Agency's roles and responsibilities, and their rights under the Act. Therefore, its communications and consultation activities are an important facet of the Agency's work. The Agency has made concrete efforts to explain the workings of Canada's transportation legislation and to describe the Agency's processes to Canadians. The Agency also asks for and listens to opinions on regulatory changes that will affect the transportation industry.

## Agency Processes and Structure

The Chairman (who serves as chief executive officer), the Vice-Chairman, five other Members and 245 staff make up the Agency.

Complaints drive many of the Agency's processes, so the Agency has developed a way to handle complaints quickly, effectively and fairly. A panel of at least two Members determines how to deal with each application or complaint. Once all parties have filed their pleadings, Agency staff do any analysis required. The Members consider the matter from economic, legal and operational perspectives, then issue a decision. Under the Act, this decision-making process must take no longer than 120 days, unless the parties agree to an extension. Anyone may request copies of these decisions, as well as rules, orders and regulations. Most decisions and orders are also available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

***The Agency uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers.***

The *Canada Transportation Act* outlines the Agency's primary legislative responsibility. The Agency also shares responsibility with other government departments and agencies for a number of other acts, including the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act*, the *Canadian Environmental Assessment Act*, the *Coasting Trade Act* and the *Railway Safety Act*. It is also solely or partly responsible for various regulations related to these acts (see Appendix 1).

The Agency is divided into four branches, which support and advise the Agency Members: the Air and Accessible

Transportation Branch; the Rail and Marine Branch; the Legal Services and Secretariat Branch; and the Corporate Management Branch (see Appendix 2 for an organizational chart).

***Most Agency decisions and publications are available on its Web site at www.cta.gc.ca.***

The Air and Accessible Transportation Branch processes licenses and charter permit applications from Canadian and foreign air carriers, and is involved in enforcing Agency licensing requirements. It also helps negotiate and implement international air agreements, and administers international air tariffs. The branch handles general consumer complaints related to air travel. In addition, this branch helps to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities, and deals with accessibility complaints related to air, rail, marine or extraprovincial bus travel.

The Rail and Marine Branch deals with rate and service complaints arising in the rail and marine industries, as well as disputes between railway companies and other parties over railway infrastructure matters. It also processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways. As well, it helps the Agency determine regulated railway interswitching rates and the maximum rate scale for the movement of western grain; assists in developing costing standards and regulations; and audits railway companies' accounting and statistics-generating systems, as required.

The Legal Services and Secretariat Branch publishes and distributes the Agency's decisions and orders; in 1999, the Agency issued 729 formal decisions and 632 orders. It also provides legal advice within the Agency and represents the Agency before the courts. Branch staff also assist with the conduct of Agency meetings and hearings, and help develop and apply Agency procedures and regulations. See Appendix 3 for a list of Agency decisions appealed to the Federal Court in 1999.

The Corporate Management Branch supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, planning, finance, informatics, the library and records.

## Communicating with Canadians

Communications is an important part of the Agency's activities. The goal of the Agency's communications strategy is to ensure that Canadians interested in transportation understand their rights, their obligations and the Agency's role under the *Canada Transportation Act*, other federal legislation and the regulatory framework they provide. Agency staff regularly look for new opportunities for Agency staff and Members to meet with transportation users and providers across Canada to exchange information with them. Members and staff consult with shippers, carriers, trade associations and other levels of government to discuss issues of concern and potential solutions; participate as guest speakers or panel members at national or international transportation events; and develop and distribute guidelines on a variety of issues to assist those who may interact with the Agency, now or in the future.

The Agency publishes brochures and booklets; it sends out news releases and responds to requests for information; it operates a Web site; and the Agency participates in events across Canada to meet face-to-face with Canadians and answer their questions directly. Speeches, toll-free numbers and seminars are other ways the Agency gets its message out. Because the Agency has diverse audiences with varying needs, it provides its information in many formats, including paper, electronic, braille and audiocassette formats.

In addition to sending each decision and order to the parties involved, the Agency's Secretariat sent them to interested law firms, companies and individuals who subscribe to a list maintained by the Agency. The Agency also distributed its 1998 Annual Report to Canadians and other interested parties the world over.

**The Head of the Public Service Award**

In 1999, Accessible Transportation Directorate (ATD) staff were nominated for the Head of the Public Service Awards. The purpose of the award is to recognize people within the federal public service "whose outstanding leadership, creativity and commitment make possible the effective administration of our democratic system of government." In the document nominating ATD for the Excellence in Policy category, it noted that the ATD makes policy relevant to Canadians by taking innovative and bold approaches to bring policy-making as close as possible to those affected. The nomination, supported by letters of endorsement from the Air Transportation Association of Canada, the Government of Newfoundland, and the Canadian Paraplegics Association, noted how the ATD consults fully and openly.

## Agency Management

In 1999, the Agency continued to foster its ability to respond to a changing transportation environment. As part of its strategic plan, the Agency regularly monitored the activities it undertook to achieve its objectives. It made progress on all fronts. For example, an important component of the strategic plan is to establish itself as a facilitator in the Canadian transportation system. The Agency has maintained its efforts to do so.

In its internal management, the Agency, like other government departments, participated in the Universal Classification System (UCS), which seeks to simplify and make consistent the way work is described and valued within the federal public service. As well, it successfully ensured that its information systems greeted the year 2000 with minimal disruption to users. It also continued to build on the expertise and dedication of its employees.

## The 1999 Annual Report

The Agency's annual report provides a record of the Agency's work and responds to the requirements of the Act.

**Chapter 2** describes the Agency's activities in 1999.

**Chapter 3** discusses the operation of the Act and difficulties the Agency has encountered in administering the Act.

**Chapter 4** outlines the issues the Agency expects to face in the near future.

# Agency Activities in 1999

***This chapter summarizes the Agency's work in the past year. For additional information, including the text of Agency decisions, please visit the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.***

## Marine Transportation

The Agency acts as an economic regulator for certain marine activities. Through its powers and often in response to a complaint, the Agency determines whether tariffs, tolls and fees are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest. The Agency also protects the interests of Canadian vessel operators when dealing with applications to use foreign vessels in Canada, while allowing foreign equipment to be used when suitable Canadian vessels are not available.

### *Canada Marine Act*

The 1998 *Canada Marine Act* (CMA) modified the structure and regulation of the marine industry in several ways. Notably, it established port authorities, divested certain ports and harbours, commercialized the St. Lawrence Seaway, amended the *Pilotage Act*, and resulted in other changes related to maritime trade and transport.

#### Ports

The CMA created new administrative structures for major ports in Canada. These new entities can establish fees for using their infrastructure and facilities, and for the services they offer. If the Agency receives a complaint that a fee is unjustly discriminatory, it has a mandate to investigate.

***The 1998 Canada Marine Act (CMA) modified the structure and regulation of the marine industry in several ways.***

In December 1999, Halterm Limited filed a complaint with the Agency, alleging that the Halifax Port Authority had breached its obligations under sections 49 and 50 of the CMA. This new section of the CMA prohibits port authorities from unjustly discriminating among users of the port, giving an undue or unreasonable preference, or subjecting them to an undue or unreasonable disadvantage. The Port of Halifax will respond to this complaint in 2000, and then the Agency will investigate the complaint.

#### St. Lawrence Seaway

The CMA gave the Minister the authority

to enter into contracts with the St. Lawrence Seaway Management Corporation (SLSMC), which took over operational responsibility for the Great Lakes–St. Lawrence Seaway system. The SLSMC can establish its own fees for the use of any property, service, right or privilege. It must file these tariffs with the Agency, which can investigate any allegations that a fee is unjustly discriminatory. The Agency did not receive any complaints on this matter during 1999.

### Federal Bridge Corporation

The CMA abolished the St. Lawrence Seaway Authority, which had managed a number of high-clearance bridges spanning the St. Lawrence River that were not related to Seaway navigation. The CMA transferred this function to the new Federal Bridge Corporation. Its two subsidiaries – the International Bridge Corporation, and the Jacques Cartier and Champlain Bridges Corporation – manage several federal bridges and other properties. If the Agency receives a complaint that a fee set by a bridge corporation is unjustly discriminatory, it can examine it. In 1999, the Agency did not receive any complaints regarding fees set by the bridge corporations.

## *Pilotage Act*

Pilotage authorities establish their tariffs under the *Pilotage Act*. Anyone who believes the proposed tariffs are prejudicial to the public interest may file an objection with the Agency, within 30 days of the tariff's publication in the *Canada Gazette*. The Agency must then investigate the complaint and issue a decision within 120 days, unless the parties agree to an extension.

The Atlantic Pilotage Authority published a proposed tariff in December 1998 to increase pilotage charges in non-compulsory areas of Newfoundland and Labrador by 3 percent. In January 1999, the Newfoundland and Labrador Department of Works, Services and Transportation objected to the proposal on the basis that, given economic conditions and the financial stability of the Authority, the proposal should not be approved. In May 1999, the Agency decided that the tariff proposal was not prejudicial to the public interest, since the Authority's managerial initiatives should result in economic efficiency and financial self-sufficiency.

During 1999, the Great Lakes Pilotage Authority and the Laurentian Pilotage Authority filed tariff proposals that were not contested. An objection was received on a Pacific Pilotage Authority tariff but was later withdrawn. Therefore, the Agency did not carry out any investigations regarding these tariff proposals.

## *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. If the cartels of container shipping lines known as "shipping conferences" set common tariffs and conditions of service, and comply with certain filing and other requirements, this Act exempts them from the application of the *Competition Act*. Anyone who feels that a conference agreement or practice has unreasonably reduced transportation service or unreasonably increased transportation costs may file a complaint with the Agency. The Agency received no such complaints in 1999.

## Marine Pilotage Review

The *Pilotage Act* establishes the Atlantic, Laurentian, Great Lakes, and Pacific Pilotage Authorities. Each of these is a Crown corporation with a statutory responsibility to provide a safe and efficient pilotage service in its geographic region.

Marine pilotage has long been a complex and controversial subject. It has been the topic of six commissions, and numerous inquiries and studies. Although legislative changes were made in the past some issues were unresolved and new issues have arisen. Under Part 7 of the CMA, the Minister of Transport was required to review specific pilotage issues, namely the pilot certification process for masters and officers; training and licensing requirement for pilots; compulsory pilotage area designations; dispute resolution mechanisms; and measures related to financial self-sufficiency and cost reduction. In August 1998, the Minister appointed the Agency to conduct the review in accordance with his terms of reference.

The review included extensive consultations with hundreds of interested parties, including the pilotage authorities, pilots, associations representing shipping lines and shippers, officials from the federal and provincial governments, and other users with an interest in pilotage. These consultations included one-on-one meetings in the regions with specific parties, as well as regional group meetings. The panel visited each region three times. In addition, two national meetings of all parties were held in the National Capital Region.

At the outset of the review, parties had very entrenched positions regarding marine pilotage. Some shippers and shipowners disagreed with the monopolistic structure of the pilotage authorities and advocated commercializing or privatizing pilotage. Some Canadian shipowners felt strongly that the Canadian marine fleet should be exempted from pilotage because of the skill level of Canadian masters and the advanced technology used on ships. Most parties believed that the designation of compulsory waters for pilotage in the four regions was not based on sound criteria.

In addition to these issues, which were common to all pilotage areas, parties raised many controversial issues particular to specific regions, such as certification in the Laurentian region and coast-wide pilotage service in the Pacific region.

Throughout the consultation process, the panel noted that parties were willing to work towards acceptable solutions through compromise in order to arrive at a consensus acceptable to all. This enabled the Agency to produce a report containing 21 recommendations designed to improve the pilotage system for all parties. The Agency filed its report with the Minister in August 1999.

Recognizing that pilotage is regional by nature, the Agency decided to identify achievable solutions to problems in each pilotage region rather than to identify solutions that would apply in all pilotage regions. Its key recommendations included the following:

- adopt a risk-based methodology for designating compulsory waters;
- implement a pilot quality assurance program in all regions;
- adopt a modernized certification system in the Laurentian region;
- implement an enhanced exemption program for Canadian masters in the Great Lakes;
- adopt a risk-based assessment of vessel size limits and types of vessels subject to compulsory pilotage in the Laurentian and Atlantic regions; and
- encourage pilotage authorities to regularly consult with interested parties.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Section 157 of the CMA required the Minister to table a report in the House of Commons on outstanding pilotage issues. In November 1999, the Minister filed his report, which contained his endorsement of the Agency's 21 recommendations, a copy of the Agency's report and letters of instruction to the four pilotage authorities. The Minister directed the pilotage authorities to comply with the Agency's recommendations within an established deadline.

## *Coasting Trade Act*

Before any foreign vessel is used in the coasting trade of Canada, the Minister of National Revenue must issue a licence for it. However, the Minister of National Revenue cannot do so unless the Agency determines that no suitable Canadian vessel can provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails carrying passengers, the Agency must also determine that an identical or similar marine service is not available from any person operating one or more Canadian ships.

During 1999, the Agency received 117 coasting trade licence applications and approved 108 of them; only one decision was not in favour of a vessel importation. In the remaining eight cases, the applications were withdrawn. The Agency must often handle applications rapidly, sometimes within one to five days; it recognizes the time sensitivity of some requests and uses a flexible and balanced approach that meets the expectations of the marine industry and its users. In 2000, the Agency will commence a review of its industry guidelines on processing these applications and will consult with Canadian operators to discuss ways to best meet the industry's needs.

## Canadian Coast Guard

Under the provisions of the *Canada Shipping Act*, the Canadian Coast Guard certifies emergency response organizations and their activities relating to marine oil spills. As part of the certification process, organizations must submit a list of fees, including the Bulk Oil Cargo Fee (BOCF). The Coast Guard received objections to the BOCF proposed by the Western Canada Marine Response Corporation (WCMRC) in British Columbia. The WCMRC and one objector corresponded until they reached an impasse on three financial issues requiring additional clarification. In February 1999 the Coast Canadian Guard, recognizing the Agency's expertise, asked professional audit staff from the Audit Services Section of the Agency's Rail and Marine Branch to analyze these three issues.

After analyzing the data and holding discussions with the parties, Agency staff submitted two reports to the Coast Guard in May 1999. One report listed the documents reviewed and the audit findings. The other contained confidential financial information and the auditor's detailed analyses. The confidential report helped Coast Guard staff develop their recommendations to the Minister on the appropriate treatment of the disputed items.

## Communicating with Canadians

As previously described, the Agency conducted extensive communications across the country as part of the marine pilotage review. It also carried out many other communications activities during the year.

**Section 157 of the CMA required the Minister to table a report in the House of Commons on outstanding pilotage issues. In November 1999, the Minister filed his report, which contained his endorsement of the Agency's 21 recommendations, a copy of the Agency's report and letters of instruction to the four pilotage authorities. The Minister directed the pilotage authorities to comply with the Agency's recommendations within an established deadline.**

## *Coasting Trade Act*

Before any foreign vessel is used in the coasting trade of Canada, the Minister of National Revenue must issue a licence for it. However, the Minister of National Revenue cannot do so unless the Agency determines that no suitable Canadian vessel can provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails carrying passengers, the Agency must also determine that an identical or similar marine service is not available from any person operating one or more Canadian ships.

During 1999, the Agency received 117 coasting trade licence applications and approved 108 of them; only one decision was not in favour of a vessel importation. In the remaining eight cases, the applications were withdrawn. The Agency must often handle applications rapidly, sometimes within one to five days; it recognizes the time sensitivity of some requests and uses a flexible and balanced approach that meets the expectations of the marine industry and its users. In 2000, the Agency will commence a review of its industry guidelines on processing these applications and will consult with Canadian operators to discuss ways to best meet the industry's needs.

## Canadian Coast Guard

Under the provisions of the *Canada Shipping Act*, the Canadian Coast Guard certifies emergency response organizations and their activities relating to marine oil spills. As part of the certification process, organizations must submit a list of fees, including the Bulk Oil Cargo Fee (BOCF). The Coast Guard received objections to the BOCF proposed by the Western Canada Marine Response Corporation (WCMRC) in British Columbia. The WCMRC and one objector corresponded until they reached an impasse on three financial issues requiring additional clarification. In February 1999 the Coast Canadian Guard, recognizing the Agency's expertise, asked professional audit staff from the Audit Services Section of the Agency's Rail and Marine Branch to analyze these three issues.

After analyzing the data and holding discussions with the parties, Agency staff submitted two reports to the Coast Guard in May 1999. One report listed the documents reviewed and the audit findings. The other contained confidential financial information and the auditor's detailed analyses. The confidential report helped Coast Guard staff develop their recommendations to the Minister on the appropriate treatment of the disputed items.

## Communicating with Canadians

As previously described, the Agency conducted extensive communications across the country as part of the marine pilotage review. It also carried out many other communications activities during the year.

The Agency met with members of the marine industry several times over the last year at special events such as annual meetings of maritime associations. Pilotage review was often a topic, as were questions relating to the Agency's mandate in pilotage tariff investigations, shipping conference legislation and the coasting trade application process. Individuals representing the Canadian petroleum industry as well as marine brokers visited the Agency's head office to get an overview of the Agency's marine-related activities or to obtain specific information about applications for coasting trade activities, such as the use of large tankers to carry crude oil from Point Tupper to East Coast and Quebec ports.

### Coasting Trade

During 1999, the Agency allowed a number of highly specialized vessels to come into Canada. Most of these were used for developing petroleum and gas resources off the east coast of Canada. The Agency received 20 applications to use various seismic survey and research vessels for exploration within our territorial limits and in the continental shelf zone off Nova Scotia and Newfoundland. The Sable Offshore Project and the installation of gas transmission facilities between Sable Island and Country Harbour, Nova Scotia, required the use of 25 foreign vessels including specialized cranes, rigs, offshore supply, and cable – and pipe-laying vessels.

Some in the coasting trade industry also foresee the development of a passenger vessel and cruise industry, especially along the St. Lawrence River, the Gulf of St. Lawrence, and the coast of Newfoundland. By using foreign vessels during the development stage, new opportunities for a Canadian passenger vessel industry to develop could be created. While benefiting the tourism industry immediately, this could in turn lead to increased opportunities for Canadian vessels in the future.

The Agency also held a familiarization meeting in the Toronto area, where Agency Members and staff met with the Toronto Port Authority and interested parties from the marine community to discuss the Agency's mandate. At this meeting, the discussion focussed primarily on the Agency's mandate regarding coasting trade, the review of outstanding pilotage issues and the Agency's new mandate under the *Canada Marine Act* regarding port fees. This exposure increased awareness of the Agency's role in marine transportation.

The Agency is able to keep close contact with other federal departments involved in the marine sector through its participation in various interdepartmental committees. For example, the Agency works with Industry Canada, Revenue Canada, Public Works, Citizenship and Immigration, Foreign Affairs, and the Coast Guard on both the Coasting Trade Ad Hoc Committee chaired by Transport Canada, and on the Interdepartmental Duty Remission Committee chaired by Finance.

## Rail Transportation

The Agency is responsible for administering the provisions under the *Canada Transportation Act* and certain provisions under the *Railway Safety Act* dealing with railway companies and their operation. The Agency's rail branch concentrates on issues related to rail infrastructure, western grain and certain other cost-based rate regulations and rail complaints. These duties include:

- administering legislative provisions affecting rail line construction approval, railway certificates of fitness, and other railway infrastructure matters where municipalities, utility companies,

landowners and the public interface with Canadian railways;
- determining maximum rate scales for the movements of western grain, and undertaking other statutory railway costing activities, such as establishing regulated interswitching rates; and
- adjudicating competitive access and rate and service disputes between the railways and shippers.

## Rail Infrastructure

Railway infrastructure is essentially a railway's right-of-way, trackage, supporting facilities, protective devices and other such physical aspects of railway operation. The Agency is involved with such infrastructure from the moment someone wishes to construct it or operate over it through its lifetime of operation to its eventual decommissioning.

### Certificates of Fitness and Construction Approval

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. The Agency may also vary existing certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 1999, the Agency issued new certificates to the Ferroequus Railway Company Ltd. and the Toronto Terminals Railway Company Ltd.; varied three existing certificates; and cancelled that of Consolidated Rail Corporation, whose Canadian operations were taken over by CSX Transportation Inc. An application from the Kelowna Pacific Railway Ltd. was under review at the end of 1999. A complete list of railways that have been granted federal certificates of fitness can be found in Appendix 5.

Subject to certain exclusions, the Agency must also approve the location of any new railway line to be constructed, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or auxiliary trackage. During the year, the Agency determined that the proposed construction of a Canadian Pacific Railway Company (CP) pre-tripping facility near Alliston, Ontario, was exempt from the Agency approval process, since the construction was to take place within the railway's existing right-of-way. Also approved was the construction of a Canadian National Railway Company (CN) spur near Rosetown, Saskatchewan, to serve grain facilities, as well as the construction of a CN intermodal facility in Edmonton, Alberta. In the latter case, the Agency determined that, for the purposes of approving the location for construction of railway lines, the definition of a "railway line" must include more than main lines and branch lines; it should encompass all types of trackage, including sidings along branch lines, spurs into shipper facilities, tracks to create or expand railway operational yards, and other auxiliary trackage. An appeal of this determination by CN to the Federal Court of Appeal was dismissed.

***Railway infrastructure is essentially a railway's right-of-way, trackage, supporting facilities, protective devices and other such physical aspects of railway operation.***

The Agency also received an application during the year to construct a CP siding across a CN siding in Windsor, Ontario. The Agency confirmed its jurisdiction over such matters but was not required to rule in this particular case as the CN siding was removed after the application was filed. A further application to the

## Evolution in the Grain Industry

The evolution of Western Canada's grain handling and transportation system has been shaped, to a large extent by federal government policies. In 1995, the federal government repealed the *Western Grain Transportation Act*, ending the government's subsidization of western grain rail transportation rates. The removal of the subsidy program resulted in farmers paying the full rate in moving grain to port. Recognizing the impact the loss of the subsidy would have on farmers and others involved in the Prairie agricultural sector, the government provided capital and other transitional funding totalling nearly $2 billion in 1995 and 1996. Also in 1996, the federal government repealed the orders which had been put in place in the 1970s to protect Prairie branch lines from abandonment. This has allowed the railways to proceed with the transfer or abandonment of Prairie lines under the *Canada Transportation Act* provisions.

Prairie branch lines and grain company delivery points have been consolidated at the same time as a trend toward building large, concrete elevators on high-traffic rail lines and closing older, smaller elevators. This consolidation has been driven, at least in part, by the realization that service providers must reduce their costs in order to remain competitive.

In recent years, low commodity prices have meant that transportation and handling charges to farmers are taking up a greater proportion of the selling price of grain. Prairie grain farmers are keenly aware of the expense of moving their grain to port. Many have diversified into specialty crops or are exploring ways to add value by processing grain on the Prairies, with the result that quantities of more valuable commodities and products are shipped. Others are reducing their total transportation and handling costs by using producer-loaded cars, or by moving grain to high throughput facilities to take advantage of lower freight or elevation charges. Still others are banding together to invest in handling facilities or short-line railways that they believe will ultimately reduce their costs.

The serious difficulties encountered in moving grain to port during the winter of 1996/1997 raised the profile of various weaknesses in the efficiency of the existing grain transportation system. This led the Minister of Transport to appoint retired Supreme Court of Canada Justice Willard Z. Estey to conduct a review of the grain handling and transportation system. Justice Estey's report, submitted to the government in December 1998, recommended sweeping changes to the grain handling and transportation system. He envisioned a commercially oriented system with appropriate safeguards to protect the public interest. In May 1999, the Minister appointed Mr. Arthur Kroeger to work with system participants to help develop the operational details of a more efficient and accountable system based on Justice Estey's vision.

As part of this facilitation process, Mr. Kroeger asked the Agency to estimate the current costs of transporting western grain by rail, and to assess the extent to which the railways shared their productivity gains with shippers. In July 1999, the Agency reported that the cost of rail transportation had fallen between $4.78 and $5.71 per tonne per kilometre between 1992 and 1998 to a level between $25.79 and $26.72 per tonne. As a result, the Agency estimated the contribution to constant cost to be between 39 and 43 percent. The Agency found that the railways had shared between 49 and 55 percent of their productivity gains since 1992 with the grain industry.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Mr. Kroeger provided his report to the Minister in September 1999. He used the results of the Agency's work as a basis for recommending a future cap on railway grain revenues, which the Agency would determine and monitor annually if implemented. Mr. Kroeger recommended that future revenue caps be derived from a base revenue cap for each railway set at a level 12 percent below the railways' 1998 grain revenues. If the government implements Mr. Kroeger's recommendations concerning railway competition, final offer arbitration and branch line abandonment, the Agency's responsibilities may be affected. At year-end, the government was considering its options in relation to these recommendations.

While the industry continues to redesign the handling and transportation system, the Agency has, over the years, been involved in resolving disputes regarding railways' level of service to grain shippers. These disputes have included the Canadian Wheat Board's complaint about widespread delays in moving grain to ports in the winter of 1996/1997; a complaint about delays in providing a shipper with cars to move peas to Vancouver; and disputes relating to sites for loading producer cars.

System redesign, including the ongoing closure of grain-dependent branch lines, has prompted producer interests and local governments to create short-line railways. The Agency has been involved in determining the net salvage value of lines where the railway and the local government cannot agree on price.

Agency to construct a CP line across a CN line in Toronto was put on hold before the end of 1999, pending negotiations between the parties.

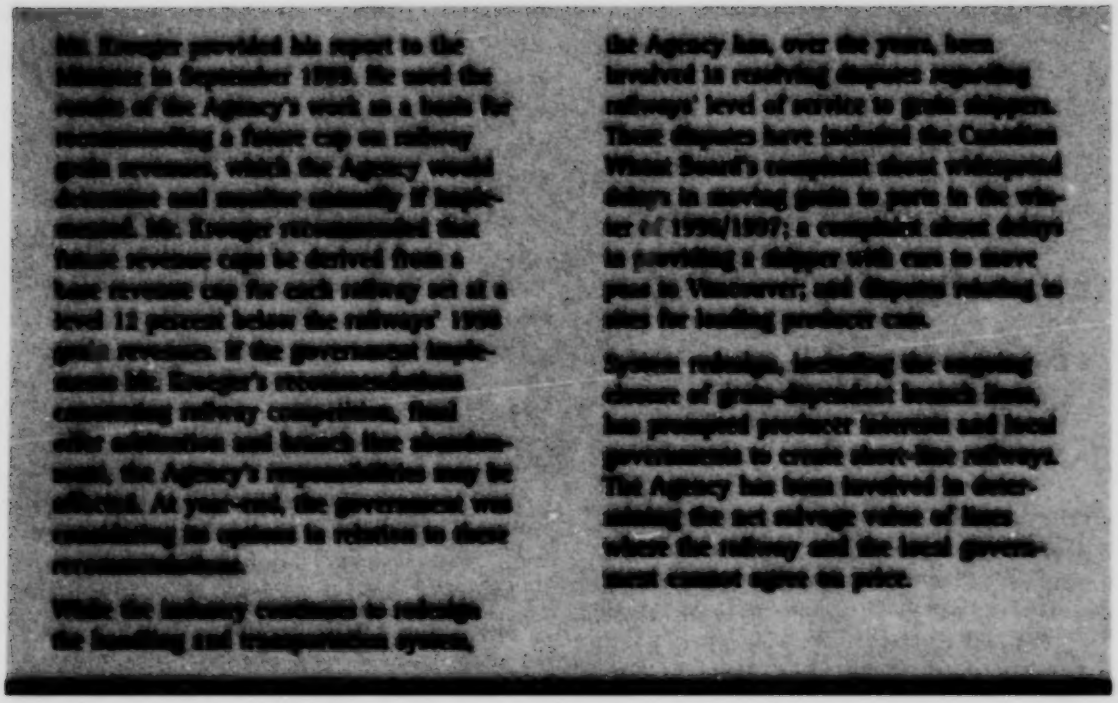
## Infrastructure Disputes

The Agency resolves infrastructure disputes among federal railways and other parties who may interact with those railways. Such parties include municipalities, road authorities, utility companies, private landowners and nearby residents.

In 1999, the Agency, through its decisions and orders, determined 16 disputes concerning road crossings of railways, 45 disputes concerning utility crossings of railways and two disputes concerning private crossings of railways. In addition, the Agency received 104 agreements filed by parties who had conducted their own successful negotiations in relation to railway crossings. The Agency also issued three decisions related to the apportioning of costs to railways and other parties for railway safety protective devices, such as crossing signals.

The Agency also resolved a complaint concerning railway invoices that municipalities received for work that railway companies had performed related to railway crossings and protective devices. The Agency is currently examining construction and maintenance costs for crossings in consultation with railways, municipal associations and Transport Canada. Further to these consultations, the Agency intends to update the content, format and level of rates in a new *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings*, formerly known as the Schedule "A" Directives. Parties associated with such work will be able to use this guide to help resolve disputes.

The Agency also resolves non-safety related disputes arising from railway operations, primarily those related to



Agency to construct a CP line across a CN line in Toronto was put on hold before the end of 1999, pending negotiations between the parties.

## Infrastructure Disputes

The Agency resolves infrastructure disputes among federal railways and other parties who may interact with those railways. Such parties include municipalities, road authorities, utility companies, private landowners and nearby residents.

In 1999, the Agency, through its decisions and orders, determined 16 disputes concerning road crossings of railways, 45 disputes concerning utility crossings of railways and two disputes concerning private crossings of railways. In addition, the Agency received 104 agreements filed by parties who had conducted their own successful negotiations in relation to railway crossings. The Agency also issued three decisions related to the apportioning of costs to railways and other parties for railway safety protective devices, such as crossing signals.

The Agency also resolved a complaint concerning railway invoices that municipalities received for work that railway companies had performed related to railway crossings and protective devices. The Agency is currently examining construction and maintenance costs for crossings in consultation with railways, municipal associations and Transport Canada. Further to these consultations, the Agency intends to update the content, format and level of rates in a new *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings*, formerly known as the Schedule "A" Directives. Parties associated with such work will be able to use this guide to help resolve disputes.

The Agency also resolves non-safety related disputes arising from railway operations, primarily those related to

noise, vibration, pollution or drainage problems. Wherever possible, the Agency tries to help resolve such issues without resorting to a contested legal proceeding and an order or decision. During the year, the Agency ruled on seven complaints in this area and assisted in resolving seven others. In perhaps the most significant decision in this area, the Agency ruled that CN had not met the statutory requirement to do as little damage as possible in operating its yard facility in Oakville, Ontario, and ordered CN to take remedial action. CN has challenged the Agency's jurisdiction in such matters in Federal Court. The Norfolk Southern Railway Company has registered a similar challenge in relation to an Agency order directed at noise emanating from the railway's yard in St. Thomas, Ontario.

When the Agency receives an infrastructure application related to railway construction, it must assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 1999, the Agency made 39 environmental screening decisions and allowed the projects to proceed, once it was assured that the applicants' compliance with measures the Agency deemed appropriate would mitigate any significant adverse environmental impacts.

During the year, the Agency also completed 171 reviews of existing orders or decisions, primarily regarding road crossings, where facts or circumstances pertaining to those orders or decisions had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial governments to municipal governments, so that the parties under the orders or decisions had to be changed.

Finally, the Agency has an agreement with the Province of Ontario under which it applies federal railway crossings laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required. It can also provide such services to other provinces.

## Transfer or Discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow a process prescribed in the Act. In 1999, the Agency received 12 notices that railways had discontinued railway lines (including spurs) totalling 383.96 kilometres after following this process. In addition, the Agency is aware of 10 transfers of railway lines to federal or provincial entities totalling 1,806.9 kilometres of track.

The Act stipulates that railways need not follow the prescribed process when rationalizing auxiliary trackage, such as sidings, spurs and yard tracks. On two occasions during the year, railway companies asked the Agency to formally determine whether specific pieces of track fit into this category.

The Agency may also be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process set out in the Act. In this regard, the Agency issued two decisions in respect of two lines located in Saskatchewan. In one of these cases, the Agency ruled that CN had not negotiated in bad faith; in the other, it found that CP had complied with the applicable statutory requirements for line rationalization. One case related to a line located in Manitoba was withdrawn. The Agency also responded to seven additional informal concerns regarding the discontinuance process. At the end of 1999, two cases were pending in respect of lines located in British Columbia and Yukon.

## Rail Rates, Costing, and Monitoring

The Agency determines the maximum rate scale for western grain movements by rail, and maintains a rail costing and financial analysis capability for regulatory purposes. The Agency also undertakes certain non-recurring and special projects in this area.

### Maximum Rate Scale for Transporting Western Grain

Each year, the Agency determines the maximum rate scale for the railway movement of western grain for the next crop year, in accordance with Division VI of Part III of the Act.

The Agency establishes the rates according to distance, by multiplying the rates in Schedule III of the Act by the Freight Rate Multiplier (FRM). The FRM changes each year to reflect changes in inflation and reductions in grain-dependent branch line mileage where service has been discontinued.

When establishing rates, the Agency

- takes into account railway submissions containing historical and forecasted price changes for labour, fuel, material and investments;
- analyzes and audits data contained in those submissions;
- forecasts labour, fuel, material and investment price changes;
- accounts for the abandonment of grain-dependent branch line mileage;
- prepares a comprehensive report for consultation purposes; and
- consults with grain industry representatives.

When this is complete, the annual rate scale is established by April 30 and publicly announced.

The rates contained in the maximum rate scale for the 1999/2000 crop year, which took effect on August 1, 1999, were 0.2 percent higher than the previous crop years. For an average movement of 951 to 975 miles, the maximum rate for a tonne of grain was set at $32.53, up $0.07 from the previous rate.

### Review of the Western Grain Handling and Transportation System

As previously discussed, in 1999 Mr. Arthur Kroeger released his report regarding Justice Estey's recommendations for improving the western grain handling and transportation system. Mr. Kroeger called for a number of statutory revisions affecting the system that would, if implemented, impact on the Agency's activities with respect to:

- freight rates and capping rail revenue derived from western grain movements;
- the final offer arbitration and branch line abandonment processes; and
- monitoring of the system's components.

### Financial Analysis and Costing

The Act requires the Agency to maintain a costing capability for various statutory purposes. To do so, the Agency must maintain a Uniform Classification of Accounts (UCA) for railway records and must make determinations regarding federally regulated railway depreciation rates, cost of capital rates and unit costs.

*Uniform Classification of Accounts*

The UCA defines the method of accounting and the framework of accounts for railway companies under the legislative

authority of Parliament. It also provides instructions for recording operating statistics, including directions for filing reports with Transport Canada and Statistics Canada, and defines the categories for such data.

*Depreciation Rates*

The UCA specifies the procedures railway companies must follow when filing their annual depreciation rates for the Agency's approval. The Agency bases the rates for each account or group of accounts covering depreciable property on the estimated service life of the property, which it determines by studying the carrier's history and all available information on future conditions. The Agency uses these rates to determine the railway companies' annual depreciation expenses, which usually comprise a significant portion of total expenses.

*Cost of Capital*

The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established cost of railway operations. The cost of capital reimburses railways for financing costs, namely, debt and equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analyzing financial models and assessing risk, among other tasks.

The Agency annually approves cost of capital rates that it uses to determine western grain rates, interswitching rates, variable costs for competitive line rates and other railway costs. The 1999/2000 crop year cost of capital rate for the transportation of western grain is 11.6 percent.

Under the Act, all rates established by the Agency must be commercially fair and reasonable. Further, competitive line rates and regulated interswitching rates must not be lower than the variable costs of moving traffic. Additionally, the Agency may be required, on a case-by-case basis, to determine variable costs of traffic associated with a rate or service complaint.

## Net Salvage Value Determinations

Section 143 of the Act requires a railway company to advertise the availability of a railway line for continued railway operation before discontinuing operation of that line. If the railway does not transfer the line after advertising it, the railway must offer to transfer all of its interests in the line to the federal, provincial, municipal or district governments for no more than the net salvage value of the line. In accepting the offer, governments may use the line for any purpose.

When a government has accepted a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days after the acceptance of the offer to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree on this value, either party may ask the Agency to determine the net salvage value. A summary of applications related to net salvage value dealt with in 1999 follows.

*Branch Line Rehabilitation Agreements and CN Cudworth Subdivision*

In early 1999, the Province of Saskatchewan asked the Agency to exclude from net salvage value determination the value of railway line assets acquired through branch line rehabilitation agreements between the federal government and CN and CP in the 1970s and

1980s. The Agency dismissed this application because it was not related to a specific net salvage value determination case before the Agency. However, in its decision, the Agency recognized that in those cases where negotiations regarding the transfer of railway lines are unsuccessful, it may need to resolve disputes over the transfer value, and one or both parties may apply to the Agency for a net salvage value determination. If that were to happen, the Agency found that it would then have a clear mandate to determine the scope and value of the railway's interest in a railway line, including whether rehabilitation assets formed part of the "railway's interest" in a line.

In June 1999, CN applied for a net salvage value determination of a line of railway in its Cudworth Subdivision in Saskatchewan. Shortly afterward, a number of rural municipalities asked the Agency to render a preliminary ruling that the net salvage value determination of CN's Cudworth Subdivision exclude the value of assets funded under various branch line rehabilitation agreements.

After examining the request, the Agency decided to hold a public hearing into the rehabilitation asset issue. The Agency received 52 submissions from interested persons and governments, and held a public hearing in Saskatoon from November 15 to 19, 1999.

The rural municipalities presented two principal arguments: that the agreements and all the surrounding circumstances show that the railways were trustees for the rehabilitation assets, holding them for the benefit of the grain producers, with the federal government being the beneficial owner; and that any inclusion of these assets in the railways' interest would lead to a double payment by taxpayers.

CN and CP argued that the rehabilitation agreements granted them full ownership of the funded assets, that a trust does not exist, and that since the funds were conveyed absolutely to the railways, there cannot be any question of double payment.

The Agency was considering this matter at year-end and will issue a decision early in 2000*. It will then finalize its determination of net salvage value for the Cudworth Subdivision.

*CN Tisdale Subdivision*

The Agency received an application to determine the net salvage value of a line of railway in CN's Tisdale Subdivision late in 1998. The Agency issued its decision in April 1999. In determining the cost to remove and salvage track assets, the Agency had to determine whether to include the costs of dismantling a large railway bridge located on the line. The applicant wanted these costs included, but CN stated that its practice is to leave such structures in place if or when a line is discontinued. The Agency concluded that, in this case, a railway bridge would be assigned a zero value for the purpose of determining net salvage value because the costs of dismantling such a structure exceed its gross salvage value. The option of an alternative transportation service would not exist if the bridge were dismantled.

*CN Chelan Subdivision*

In May 1999, CN filed an application with the Agency. The application was withdrawn in July.

* For reasons set out in decision #33-R-2000, dated January 19, 2000, the Agency decided that rehabilitation assets are to be included in the net salvage value determination.

*St. Lawrence and Hudson Railway Company*

In May 1999, the Town of Orangeville, Ontario, applied for a net salvage value determination of a line of railway located in the St. Lawrence and Hudson Railway Company's (SL&H) Owen Sound Subdivision. In its preliminary answer, SL&H asked the Agency to rule on two issues: the validity of the application and whether the Agency's net salvage value determination is binding on the parties. The Agency found that any determination of net salvage value may have a direct and important impact on all potential railway line purchasers who have accepted the railway company's offer. The Agency found that the failure to include all purchasers as applicants in a proceeding under subsection 145(5) of the Act may lead to possible problems concerning fairness and evidence. By not including the other members of the partnership that had accepted the offer (here the City of Brampton and Town of Caledon), the Agency found that the Town of Orangeville did not properly apply to the Agency for a determination of net salvage value, and dismissed the application. Given this conclusion, the Agency did not rule on the second issue.

*CN Arborfield Subdivision*

The Agency issued an interim decision regarding a determination of net salvage value for a line of railway located in CN's Arborfield Subdivision in September 1999. Before valuing the railway line, the Agency had to deal with two questions regarding the interests to be transferred by CN: does the transfer of the Arborfield Subdivision include the east portion of the wye connecting the Arborfield and the Tisdale subdivisions, and does it include the land with respect to the first 0.5 miles of the Arborfield Subdivision? The Agency found that the east portion of the wye is integral to the operation of the Arborfield Subdivision and, therefore, formed part of the railway's interest to be transferred. In regard to the first 0.5 miles of the Arborfield Subdivision, the Agency agreed with CN's proposal for an easement in perpetuity but only for that portion located within CN's Tisdale Subdivision.

Further, the Agency found that CN had not sufficiently clarified data related to donated assets and the extent of contamination on the right-of-way. The Agency will issue its final decision early in 2000.

## Rail Costing Matters

The Agency collects railway costing data and develops railway costs, which it uses to resolve rail service and rate disputes, to set interswitching rates and to carry out other rate regulatory activities. It also determines price indices used to set the 1999/2000 western grain freight rates by April 30 of each year. The Agency also began a comprehensive review of the Schedule "A" Directives in the fall of 1999.

*Railway Subsidy Payments*

The Agency is required to determine and authorize payment of outstanding subsidy claims submitted under earlier legislation (section 178 of the *National Transportation Act, 1987* and section 270 of the *Railway Act*. These claims are for losses incurred while operating uneconomic branch lines and passenger train services that were eligible for subsidy until June 30, 1996. The Agency finalized all outstanding subsidy payments for Class I and Class II railways, except one 1996 claim that it received in 1999. The Agency expects to finalize the remaining claim during the first quarter of 2000.

## Alternative Dispute Resolution (ADR)

As mentioned in Chapter 1, the Agency has started exploring informal mechanisms for resolving disputes. For example, it has taken steps to implement an ADR pilot project in the Rail and Marine Branch. This project is intended to test the design of the ADR system in a specific area before a system is implemented across the Agency. The pilot project may permit mediation in such areas as noise complaints, level of service, net salvage value determinations and other areas falling under the broad category of rail-related matters.

To effectively implement the pilot project, Agency staff conducted research to understand how other tribunals and government departments conduct pilot projects and how they design, implement and evaluate their ADR systems. The ADR Advisory Committee input also helped design and implement the pilot project. The Committee worked to foster an open discussion of the ways the Agency is expected to implement ADR and to encourage a collaborative process of system design.

An Agency ADR training initiative took place in April 1999, along with follow-up training for staff in several ADR models and techniques that could be used in mediation during the pilot project. Agency Members and staff will participate in advanced mediation training early in 2000.

The Agency will implement the ADR pilot project early in the next fiscal year. The project is expected to run approximately one year. This will allow the Agency to mediate a sufficient number of cases to thoroughly test and evaluate all facets of the system.

**Coming to a Neighbourhood Near You...**

To fulfill its objective of being a facilitator in the resolution of railway transportation-related disputes, the Agency is prepared to go to great lengths. These "great lengths" have stretched from Vancouver, British Columbia, through Saskatoon, Saskatchewan, to Sault Ste. Marie, Sudbury, Woodstock and Toronto, Ontario, and Les Côteaux, Quebec. In each of these places and others across the country, the Agency drew parties together on site to review the matter in dispute first hand and to try to find a mutually acceptable solution to their problem. The Agency has been extremely successful in encouraging complete or at least partial resolution of some contentious issues.

# Rail Service and Rate Complaints

## Final Offer Arbitration

During 1999, the Agency continued reviewing the statutory final offer arbitration (FOA) process which is used to resolve rate disputes between shippers and carriers. It revised its informal guidelines for selecting an arbitrator, which are used when parties are unable to agree on the choice of an arbitrator. As well, the Agency has developed rules of procedure for conducting FOA, to be prescribed by regulation. The Agency expects the regulation to come into effect in 2000.

The legislation allows parties to an FOA to maintain their confidentiality and as a result the Agency can only discuss certain FOA cases in general terms. The Agency received two FOA requests in 1999 both of which were subsequently withdrawn. As has been the case in many previous FOA requests, in one of the two cases the Agency was required to consider procedural issues before submitting the

matter to an arbitrator. The issues raised related to whether the shipper's FOA submission was deficient. The Agency ruled that the shipper's offer was not deficient and referred the matter for arbitration.

*Mr. Gordon Moffat*

The Agency issued a public decision in June 1999 on an FOA submission that was filed in 1997. Mr. Gordon Moffat, a Newfoundland shipper, requested intermodal rates based on the principles set out in the Terms of Union between Canada an Newfoundland. The carrier, CN, questioned whether it was appropriate to use FOA to examine Terms of Union rates. Following a public hearing in St. John's, Newfoundland, in November 1998, the Agency found that while Part IV of the *Canada Transportation Act* does not specifically state that FOA matters are subject to the Terms of Union, section 5 of the Act does state that all aspects of the legislation are to be administered with due regard to constitutional requirements. The Agency found that the Terms of Union constitute such a requirement. The Agency determined that CN had offered Mr. Moffat railway intermodal rates from the mainland of Canada to Newfoundland and that those rates fell within the purview of the Terms of Union. The Agency concluded that CN continues to be obligated under the Terms of Union and is obliged to provide service to Newfoundland shippers at railway rates comparable to those for other points in Atlantic Canada and determined that the matter would be referred to an arbitrator. In September 1999, Mr. Moffat filed a request for legal costs which is currently before the Agency.

## Naber Seed & Grain Company Limited

In October 1998, Naber Seed & Grain Company Limited filed a complaint with the Agency. Naber claimed that CN had failed to provide adequate and suitable accommodation for movements of green and yellow peas to the Port of Vancouver for export. After investigating the complaint, the Agency found that CN had not met its level of service obligations and issued a decision in March 1999. The Agency ordered CN to negotiate a satisfactory service arrangement and communications procedure with Naber, to ensure the problem does not recur. This decision marked the first time that the Agency performed a detailed assessment of whether an applicant would suffer "substantial commercial harm" if the Agency did not grant the relief sought. Previously, the Agency had only issued an interim decision in a level of service application that did not require an in-depth investigation of the potential commercial harm.

The Agency noted that Naber had, to some extent, quantified the harm it had suffered due to CN's breach of its level of service obligations. This included loss of operating revenue attributable to downtime while awaiting delivery of rail cars; the requirement to pay higher costs for peas when rail service was restored; and berthing and ship demurrage charges incurred because of delays in the arrival of peas in Vancouver. In addition to such costs, the Agency also noted that Naber's failure to meet its contractual obligations would likely damage its reputation with international buyers and potentially slow growth in its operations.

The Agency found that Naber would suffer substantial commercial harm if it did not grant the requested relief.

## Communicating with Canadians

The Agency and its staff met with members of the rail industry on numerous occasions over the last year. These activities included meetings with CN and CP in Ottawa and Calgary to review procedures and the operation of the Act, a familiarization tour of their facilities and operations in southern Ontario, and a meeting with GO Transit in Toronto. Other meetings occurred at special events, such as the annual conference on railway issues sponsored by the Agency and the Railway Association of Canada, and annual meetings and conferences of transportation and shipper associations.

At trade shows, such as the Logistics Canada Expo (Toronto), staff explained the provisions of the rail legislation and the Agency's role in the industry, and answered questions from members of various organizations. The Agency also attended annual trade shows and meetings across the country, including shipper events such as the Canadian Industrial Transportation Association (Winnipeg), Canadian Fertilizer Institute (Vancouver), Canadian Pulp and Paper Association (Ottawa) as well as municipal events held by the Federation of Canadian Municipalities (Halifax), Union of Municipalities of New Brunswick (Moncton), Union des municipalités régionales de comtés et des municipalités locales du Québec (Québec City), Association of Municipalities of Ontario (Toronto), Northern Ontario Municipalities Association (Kenora), Saskatchewan Urban Municipalities Association (Saskatoon) and Alberta Urban Municipality Association (Edmonton). During the year, the Agency also met with transportation representatives of the Province of Ontario and the City of Toronto. As well, Agency staff consulted with provincial and federal government officials across Canada on issues related to railway transportation.

In March, Agency staff travelled to The Pas, Manitoba, to address the 56th Annual Convention of the Hudson Bay Route Association and made a presentation on various provisions of the Act relating to rail transportation, as well as on the procedural rules of the Agency. Similar presentations were given at the Northern Ontario Municipalities Association annual meeting and at town hall meetings in Pitt Meadows and Langley, British Columbia.

During the western grain rate scale consultation session held in Winnipeg in March 1999, Agency staff gave participants an overview of the Agency's role, structure and responsibilities relating to rail transportation. In June, a similar presentation was given in Winnipeg to one of the Working Groups for the Kroeger grain handling and transportation process.

Furthermore, in April 1999, Agency staff gave a presentation to a group of Chinese transportation officials on the statutory reporting and costing requirements of federally regulated railway companies.

## Air Transportation

The Agency is the licensing authority for publicly available air services. As well, it is the Canadian aeronautical authority, participating in negotiations with other countries and administering international agreements. The Air Branch has five main functions: licensing, financial evaluation, international agreements, tariffs and enforcement.

Government transportation policy allows market forces to encourage a healthy, responsive air transportation system, and

## AIRLINE RESTRUCTURING

Recognizing that Canadian Airlines was facing serious financial difficulty, in August 1999 the government issued an order under section 47 of the *Canada Transportation Act* which suspended the conspiracy provisions of the *Competition Act*. This allowed 90 days for the two major air carriers and other parties to initiate discussions and generate proposals for restructuring the industry. The purpose of the order was to encourage private-sector solutions to be developed and to ensure that the government was able to consider all aspects of any restructuring to protect the public interest.

Following the August announcement, three restructuring proposals were made by Onex Corp. and Air Canada. During this period, Agency staff gathered draft documents relating to these proposals so that the Agency would be in a position to promptly issue a Canadian ownership ruling if and when necessary.

To address the challenge of a radical change in the Canadian airline industry – a change from two competing national airlines to one dominant carrier – the government tabled "A Policy Framework for Airline Restructuring in Canada," with the House and Senate Transport Standing Committees on October 26. In this document, the Minister of Transport formally indicated the government's two overriding principles, safety and bilingualism, and the five key areas of public concern: pricing, Canadian ownership and control, service to small communities, competition, and the fair treatment of employees. The framework also set out a special review process for mergers and acquisitions in the airline industry and make terms and conditions of approval enforceable. The Minister indicated at that time that the Agency would be involved in pricing, Canadian ownership and control, and service to small communities, and would have a role in the approval of any airline merger.

The Agency was asked to make presentations during hearings of the House and Senate Standing Committees on Transport to provide information that would aid them in their response to the Minister's policy framework. Both Committees provided recommendations to the Minister in December 1999.

Eventually, Air Canada's proposal to acquire the shares of Canadian Airlines was the final one remaining. At that point, the government's attention turned to reviewing that proposal and the conditions for its approval. These were announced on December 21.

The government permitted the transaction to take place, based on undertakings negotiated between the Commissioner of Competition and Air Canada and on commitments by Air Canada to the Minister, all of which were made public.

At the end of 1999, the Minister was preparing to table legislation to give effect to the principles outlined in his policy framework on airline restructuring, to accomplish effective consumer protection, to foster competition and to enshrine measures to enforce the commitments and undertakings made by Air Canada. The legislation was scheduled for tabling in February 2000*.

The Agency has provided advice and assistance when requested by the Minister on the drafting of legislative amendments to reflect the Minister's policy framework. The Agency has also taken steps to prepare to administer changes to the air transport regulatory regime resulting from the proposed new legislation. In late 1999, the Agency began a Canadian ownership review of Air Canada and Canadian Airlines related to their restructuring plans.

* On February 17, 2000, the Minister of Transport tabled Bill C-26 in the House of Commons.

is balanced with essential regulation administered by the Agency to protect travellers, shippers and carriers. Most long-distance travel is done by air, and air travellers have benefited from the competitive market in this mode.

***The Agency is the licensing authority for publicly available air services.***

## Air Carrier Licensing

The Agency issues licences to Canadian applicants for publicly available domestic air services, and to Canadian and foreign applicants for international, publicly available air services to and from Canada. Tables 1 and 2 list air carriers holding Agency licences, by nationality and type of licence, respectively. Table 3 illustrates the major activities of the air licensing program. Agency staff advise and assist applicants by informing them of the Agency's regulatory requirements. To obtain a licence, applicants need a Canadian aviation document, along with the prescribed liability insurance coverage to protect consumers. In some cases, applicants must meet certain financial requirements and be Canadian. Where appropriate, and upon application, the Agency may exempt an applicant from specific requirements.

### International Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must obtain an Agency program permit or an authorization to operate Canadian-originating charter flights to any foreign country.

The permit and authorization processes ensure that air carriers operating international charter flights comply with the Air Transportation Regulations (ATR). As part of this compliance, certain types of charter flights are required to make financial guarantees to protect advance payments from charterers. This requirement is one of the Agency's measures to protect consumers.

Charter permits grant specific time frames within which a flight may operate. Sometimes, carriers are asked to perform a flight at a time outside its permitted operation and they require the Agency's authority before the flight can depart. The Agency operates a telephone service, staffed by the Charters Division, for such emergency situations occurring outside its normal business hours. In 1999, the Agency dealt with 453 such situations; 168 of these required contact with Agency Members.

### International All-Cargo Charter Air Services

On May 29, 1998, the Minister of Transport announced a new International All-Cargo Charter Air Services policy. This policy gives shippers a greater range of service options by allowing more than one charterer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers.

In 1999, the Agency continued to use the flexibility in its exemption powers to implement the new policy. It granted 60 exemptions from the provisions of the ATR that prohibit parties from chartering an aircraft to someone who obtains payment at a toll per unit. The policy also

# TABLE 1
# AIR CARRIERS BY NATIONALITY

| | Carriers Holding CTA* Licences as of December 31, 1998 | Carriers Holding CTA* Licences as of December 31, 1999 | Carriers with NTA* Licences yet to be replaced as of December 31, 1999 |
|---|---|---|---|
| **Canadian** | 965 | 878 | 1 |
| **US** | 788 | 769 | 2 |
| **Other** | 108 | 108 | 3 |

* CTA and NTA refer to the issuing bodies, the Canadian Transportation Agency and its predecessor the National Transportation Agency.

# TABLE 2
# LICENCE AUTHORITIES HELD BY NATIONALITY

| | Canadian | | | | | US | Other | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Aircraft type | | | | | | | |
| **Services** | Small | Medium | Large | All Cargo | Total | | | |
| Domestic | 851 | 25 | 14 | 28 | 918 | | | |
| Non-scheduled International | 410 | 21 | 12 | 23 | 466 | 757 | 82 | |
| Scheduled International | 14 | 29 | 80 | 4 | 127 | 62 | 57 | |
| **Total December 31, 1999** | | | | | 1,511 | 819 | 139 | 2,469 |

(For comparison, the total in December 31, 1998 was 2,471)

## TABLE 3
## AIR LICENSING ACTIVITIES

| | Completed in 1998 | Completed in 1999 |
|---|---|---|
| **Applications for:** | | |
| New Licences | 211 | 165 |
| Amendment of Licences | 67 | 168 |
| Suspensions | 160 | 189 |
| Cancellations | 79 | 72 |
| Reinstatements | 67 | 69 |
| Exemptions/Rulings | 99 | 50 |
| Other | 5 | – |
| **Agency-initiated:** | | |
| Suspensions | 196 | 117 |
| Cancellations | 116 | 93 |
| Reinstatements | 58 | 60 |
| **Total** | **1,058** | **983** |

## TABLE 4
## ANNUAL STATISTICS, CHARTERS DIVISION
## 1998 VS 1999

| Charter Permits Issued | 1998 | 1999 |
|---|---|---|
| **Passengers non-resaleable**<br>(includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters) | 154 | 237 |
| **Cargo non-resaleable**<br>(includes entity cargo/livestock and transborder goods charters) | 213 | 333 |
| **Passengers resaleable includes**<br>Common Purpose Charters (CPC)<br>Combination of Advance Booking Charters and Inclusive Tours Charters (ABC/ITC)<br>Inclusive Tours Charters (ITC)<br>Advance Booking Charters (ABC)<br>Transborder Passenger Charters (TPC) | 1,288 | 1,159 |
| **Additional Statistics** | | |
| Exemptions granted to the Charter Regulations | 503 | 1,123 |
| Amendments to approved Charter Programs | 518 | 436 |

allowed the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian- and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country, commonly referred to as fifth freedom flights. The Agency dealt with 178 applications for Canadian-originating fifth freedom cargo charters and with 137 applications for foreign-originating fifth freedom cargo charters.

## Financial Evaluation

Before the Agency grants a licence to a carrier to operate any air service or to exercise traffic rights granted to Canada in bilateral air agreements, an applicant must meet a number of requirements. The applicant has to be Canadian, or owned and controlled by Canadians; it must have a Canadian aviation document issued by Transport Canada to certify safety; and it must be adequately insured. Licensed carriers must satisfy these three requirements at all times. In addition, the Agency determines that Canadian applicants proposing to operate aircraft with more than 39 seats satisfy financial fitness requirements to protect consumers. As well, the Agency is the body responsible for administering appeals relating to NAV CANADA charges for the air traffic control information and services that it provides.

### Canadian Ownership Requirement

In 1999, the Agency completed 99 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Of the 99 reviews, seven involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or had minority shareholders or business associates who were not Canadian and who could have exercised control over the applicant. As well, Agency staff have reviewed documents regarding investment in Air Canada by its Star Alliance Partners to ensure that Air Canada remains Canadian as defined in the Act.

### Financial Fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet certain financial requirements stipulated in the Act and in the ATR. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit when they start operations and have a reasonable chance of success. The requirements also help minimize disruptions in service and protect consumers. In 1999, the Agency reviewed one such application to determine whether the applicant had enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for a 90-day period.

### NAV CANADA Charges

On August 20, 1999, NAV CANADA filed an announcement of reduced service charges with the Agency, under section 40 of the *Air Navigation Services Act*. NAV CANADA reduced certain charges for air navigation services, effective September 1, 1999. Although parties could appeal these charges to the Agency until September 19, 1999, no appeals were received.

### Y2K and Air Carrier Insurance

Like many industries concerned about the potential negative ramifications of the so-called "Y2K bug," aviation insurers were refusing to cover Y2K-related claims. Exclusions to coverage began to appear in certificates of insurance filed with the Agency. These "date recognition

exclusions," which most aviation insurance policies contained, were contrary to the ATR.

The ATR require all licensed Canadian and foreign air carriers to maintain adequate passenger and public liability insurance. They do not permit exclusions in insurance policies that reduce passenger or public liability coverage below specified minimum amounts, unless those exclusions are standard international exclusions pertaining to such things as war, pollution, chemical drift, radioactive contamination and the liability an air carrier assumes under contract.

Following consultations with almost 200 aviation insurers, and discussions with leading underwriters in the British and American insurance markets, the Agency obtained agreement from insurers that they would modify licensed air carriers' insurance policies to ensure compliance with the ATR. The Agency required all licensed air carriers – approximately 1,875 in total – to provide written certification, signed by their insurers, that date recognition and other disallowed exclusions would apply only to claims for amounts above the prescribed minimum passenger and public liability coverage. By expending significant time, effort and personnel resources, the Agency ensured that all licensees complied with this requirement well before December 31, 1999.

## AGREEMENTS

As Canadian aeronautical authority, the Agency participates in bilateral air negotiations to procure additional rights for Canadian air carriers while protecting the interests of Canadians and Canadian air carriers, and administers resulting bilateral agreements. These rights relate to such matters as the number of airlines and frequency of service, access to points in the other country, the ability to pick up and discharge traffic at points in third countries, and code-sharing. As aeronautical authority, the Agency also ensures that other countries apply their laws and regulations fairly to our airlines, especially in relation to the airline's ability to conduct its business affairs.

As members of the Canadian delegations to bilateral air negotiations, Agency staff provide advice from the regulatory perspective and draft text for the Canadian delegation to propose during the course of negotiations, focussing especially on capacity, tariffs, charters, code-sharing and commercial agreements.

During 1999, the Agency participated in negotiations with Mexico, Finland, Thailand, Hong Kong, the United Arab Emirates and Israel. In addition, Canada continued written consultations initiated in 1998 with Germany and the Netherlands, while entering into written consultations with Jamaica, Romania and Pakistan. Although negotiations were held with Israel, subsequent written consultations were necessary to agree on a capacity regime for the 1999/2000 winter season.

Several negotiations and consultations focussed on securing the necessary rights to permit Canadian carriers to maximize their code-sharing opportunities with their Star Alliance (Air Canada) and oneworld (Canadian Airlines) partners. With the exception of written consultations with Israel, all negotiations were suspended pending the possible restructuring of the Canadian airline industry. They are expected to resume when the Air Canada purchase of Canadian Airlines is completed.

The Agency made determinations on 80 applications relating to bilateral air agreements and commercial arrangements among air carriers. Of these, 39 involved code-sharing arrangements, 14 involved the contracting by licensees of aircraft and flight crew from another person, and 12 involved capacity issues. The remaining 15 applications concerned matters such as licence conditions, the administration of bilateral agreements or requests for extra-bilateral authorities.

## The International Civil Aviation Organization (ICAO)

The Agency supports Canada's participation in the International Civil Aviation Organization (ICAO) through various activities. With other interested Canadian parties, it develops Canadian positions relating to ICAO facilitation matters. The Agency also participates on Canadian delegations to ICAO assemblies and on the ICAO Legal Commission.

In 1999, Agency staff consulted extensively with other federal government departments, and with all provinces and territories, to draft a response to the ICAO council resolution concerning policies on taxation of international air transport. These policies relate to taxation on fuel, lubricants and other consumable technical supplies; taxation on airline income; and taxation on the sale and use of international air transport. The draft response sets forth the degree to which Canadian tax practices are consistent with ICAO policies.

Agency staff members were also part of the Canadian delegation to the International Air Law Conference, which the ICAO called to update the Warsaw Convention System. This conference resulted in the modernization and consolidation of a 70-year-old system of international instruments of private international law into one legal instrument, the Montreal Convention, which sets out an improved compensation scheme for those involved in international air accidents. Compensation for death or injury of passengers under this Convention involves a two-tier liability system with a first tier based on strict liability of up to 100,000 Special Drawing Rights (approximately C$200,000) and a second tier of unlimited liability based on presumed fault of the air carrier.

The Montreal Convention now also allows an action for damages resulting from death or injury of a passenger to be brought in the country in which the passenger lived at the time of the accident, subject to certain conditions. This is in addition to the ability to bring an action for damages, amongst other places, in the country from which the carrier did business or the country of destination.

Furthermore, the Agency participates as part of the ICAO Secretariat Study Group on Unruly Passengers, which was established to consider and find solutions to the problem commonly referred to as "air rage."

## Tariffs

Air transportation tariffs are the documents that set out the contractual obligations between an air carrier and a passenger. They contain a carrier's fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage. The Agency does not require air carriers to file their domestic tariffs with the Agency. However, Canadian domestic carriers must provide copies of these tariffs to passengers, shippers and

the Agency on request. In general, when carriers operate international flights to or from Canada, they must file the related tariffs with the Agency. However, under "open skies" bilateral agreements, carriers operating between Canada and the United States, and between Canada and Germany, file only their terms and conditions of carriage, not their fares, rates and charges.

The Agency reviews international tariffs when they are filed or revised to verify that they are consistent with Canadian law, government policy and applicable bilateral agreements. In 1999, Agency staff reviewed 4,866 tariff submissions. Normally, carriers file new or amended tariffs within the period of notice specified in the applicable air transport agreement, usually 30 or 45 days. The Agency, however, also allows carriers to apply for a "special permission" to help the industry respond to competition or other time-critical situations. If granted, the "special permission" allows a carrier to implement a new or amended tariff immediately. In 1999, the Agency processed 8,842 special permission applications. It also issued 26 decisions on complaints from carriers against other carriers regarding tariff matters.

## Electronic Tariff Filings

In 1999, the Agency received 14,153 individual tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; approximately 85 percent of these submissions arrived electronically. Accepting electronic tariff submissions from air carriers increases the Agency's productivity and gives airlines flexibility.

## Third and Fourth Freedom Air Services

To promote competition, the Agency issued a notice on October 20, 1999. It advised carriers offering fares for transportation to or from Canada that under most circumstances the Agency would favourably consider applications for special permission to file reduced fares on less than statutory notice. This new approach applies to markets with direct or code-shared service to or from Canada.

## Tariff Provisions for Persons with a Disability

These provisions are discussed in detail on page 33, in the accessibility section of this chapter.

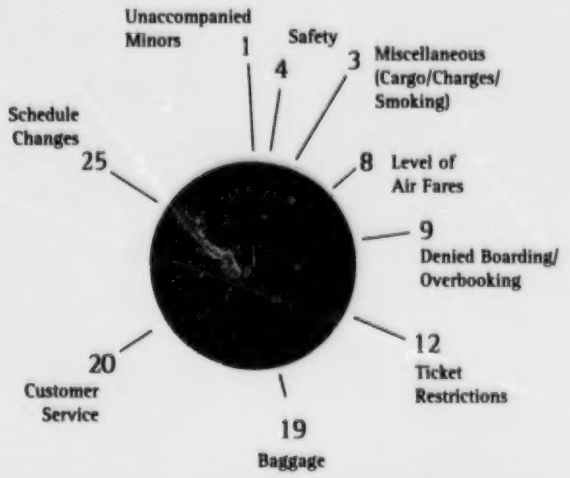
## Consumer Complaints

In general, consumers file complaints about flight departures; misplaced, lost or damaged baggage; restrictions on airline tickets; quality of service provided by airline employees; fares; denied boarding; and, more frequently this year, refusal to carry a passenger due to inappropriate passenger behaviour. In reviewing these complaints, the Agency works to ensure that carriers have complied with the terms and conditions set out in their tariffs.

The Agency carried over 33 complaints from the previous year, received an additional 165 written complaints and resolved a total of 155 files. It carried the remaining 43 complaints over to 2000. It also handled approximately 1,100 calls on its 1-800 consumer complaints line.

In most cases, the Agency found that the carriers had complied with their tariff provisions. In one situation, however, the Agency found that the carrier had

**FIGURE 1: CONSUMER COMPLAINTS**
Number of complaints resolved by issue (%)




not complied. This complaint concerned Skyservice's requirement that a passenger sign a waiver of liability releasing the carrier from any responsibility if the passenger's checked golf clubs were lost or damaged. The Agency determined that this was not in accordance with Skyservice's tariff provisions. It ordered the carrier to apply the terms and conditions of its international charter tariff at all times by not imposing conditions that are not specified in the tariff.

This year, the Agency received four complaints concerning a carrier's decision to refuse transportation because of passenger behaviour. The Agency rendered a decision on one of these complaints, stating that the evidence indicated that the carrier's action was necessary for safety reasons. The Agency has carried over the remaining three complaints to 2000.

## ENFORCEMENT

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the Act, the ATR and the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (the Personnel Training Regulations). The program comprises two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program. Before conducting a periodic inspection, an enforcement officer normally contacts the carrier or terminal operator to arrange a convenient time to meet. In investigations, the nature of the case will determine whether the enforcement officer makes prior arrangements.

In 1999, the Agency completed 284 on-site inspections of Canadian-based air carriers and passenger terminal operators, and identified 123 infractions. It also completed 32 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada and identified 22 infractions.

Staff in Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver administer this program. As well as conducting investigations and inspections, they provide information to help transportation providers satisfy legislative and regulatory requirements.

### Administrative Monetary Penalties Program

After extensive public consultation with air carriers, terminal operators, other government departments and interested parties, the Agency introduced the Administrative Monetary Penalties (AMPs) program in 1999. Through this program, the Agency can issue warnings, notices of violation or fines to air carriers

that do not comply with certain provisions of the Act, the ATR or the Personnel Training Regulations. The AMPs program allows the Agency to better tailor sanctions to the nature of the violation.

Since a formal warning, rather than a monetary penalty, is the first step in the AMPs process, carriers have ample opportunity to take corrective action before the Agency assesses a monetary penalty. Previously, the only ways the Agency could enforce the law were informal warnings, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecutions. These options were either administrative or judicial; there was no middle ground. While these options remain, AMPs provide an additional means of enforcing the law.

The Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations came into force on June 11, 1999. Under section 177 of the Act, the Agency designated the relevant provisions of the Act, the ATR and the Personnel Training Regulations and established a penalty scale for each violation to the maximum amount prescribed in the Act to set up the AMPs program. However, in keeping with its commitment to advise interested parties when the program was to be implemented, the Agency did not launch the AMPs program itself until November 15, 1999.

## Communicating with Canadians

In developing the AMPs program over the past three years, the Agency consulted extensively with air carriers, terminal operators and interested parties. For example, in March 1999, it mailed more than 2,000 notices of prepublication of the Agency's Designated Provisions Regulations in Part I of the *Canada Gazette*. In November, it sent the same parties a brochure titled *AMPs and You*, which explained the program.

The Agency made presentations to several organizations in 1999. In April, Agency staff met with Canadian Airlines to explain the impact of the AMPs program on air carriers generally and specifically how it might affect Canadian Airlines. Also in April, the Agency Chairman made a presentation to the Air Law Section of the British Columbia Branch of the Canadian Bar Association which addressed the Agency's responsibilities regarding air carrier licensing, air policy, liability insurance and Y2K concerns, and accessible transportation. In December, Agency staff made a presentation to the Canadian Airports Council and Airports Council International – North America on the Agency's role and responsibilities in air transportation.

Law enforcement agencies work with the Agency to help enforce the Act. For instance, they help the Agency deal with illegal air services used to provide access to hunting and fishing areas. In June, Agency enforcement officers made a presentation to wildlife officers in Stephenville, Newfoundland, on the inspection and investigation program. In addition, the Royal Newfoundland Constabulary in Labrador City and the municipal police in Fermont, Quebec, both received presentations on the Agency's mandate, the Act, regulations, and the purpose of the Agency's enforcement activities in September 1999.

During proceedings on restructuring the Canadian airline industry in the fall of 1999, Agency staff gave presentations on the Agency's mandate in air transporta-

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

tion and its air carrier licensing process to the House of Commons Standing Committee on Transport and the Standing Senate Committee on Transport and Communications.

## Accessibility for Persons with Disabilities

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities, a core element of the Agency's mandate, continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 1999. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a case-by-case basis by resolving individual complaints, and on a systemic basis by developing regulations and codes of practice. In 1999, the Agency issued significant decisions about accessibility and implemented another code of practice. It also continued consulting with interested parties, holding working committee meetings and building consensus to develop new standards.

In 1998, the Agency produced a booklet entitled *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities*. The booklet provides useful information and tips to assist persons with disabilities in planning air travel. Since its release, more than 30,000 copies have been distributed. The high demand for the guide illustrates the great success of this initiative. Some examples of travel tips contained in the guide are:

- Ask for confirmation in writing of all services provided.
- Self-identification of a disability is a vital step.
- Ask questions about the interior layout of the aircraft.
- Documents and medication should be kept within easy reach.

The guide offers travellers with disabilities practical advice on accessible features and services available to them when they are travelling by air. The Agency wanted to find out whether the air travel guide was responding to the needs of travellers with disabilities. In 1999, it asked recipients of the guide to evaluate the publication's clarity and comprehensiveness. Of those surveyed, 83 percent were people with disabilities and 93 percent of those individuals were travellers. Some of the survey's results are:

- all respondents said the guide is easy to follow and understand, and that the travel tips in it are useful:
  "The guide permitted me to plan a trip without having to face many problems."
  "The guide was extremely helpful to me before and during my trip."
- a large majority of travellers with disabilities who had travelled by plane since receiving a copy of the guide said they used the guide to plan their trip, and almost all (97 percent) said they feel more confident about travelling thanks to the guide:
  "The guide helped me to feel more comfortable about travelling alone."
- 98 percent of respondents said they would recommend the air travel guide to their friends or families;
  "Good guide to have to lend to clients who travel and have disabilities. It helped me to answer a lot of their questions."
  "Guide is borrowed very often and the comments are positive."

More background on the survey and its results are available on the Agency's Web site.

tion and its air carrier licensing process to the House of Commons Standing Committee on Transport and the Standing Senate Committee on Transport and Communications.

## Accessibility for Persons with Disabilities

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities, a core element of the Agency's mandate, continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 1999. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a case-by-case basis by resolving individual complaints, and on a systemic basis by developing regulations and codes of practice. In 1999, the Agency issued significant decisions about accessibility and implemented another code of practice. It also continued consulting with interested parties, holding working committee meetings and building consensus to develop new standards.

In 1998, the Agency produced a booklet entitled *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities*. The booklet provides useful information and tips to assist persons with disabilities in planning air travel. Since its release, more than 30,000 copies have been distributed. The high demand for the guide illustrates the great success of this initiative. Some examples of travel tips contained in the guide are:

- Ask for confirmation in writing of all services provided.
- Self-identification of a disability is a vital step.
- Ask questions about the interior layout of the aircraft.
- Documents and medication should be kept within easy reach.

The guide offers travellers with disabilities practical advice on accessible features and services available to them when they are travelling by air. The Agency wanted to find out whether the air travel guide was responding to the needs of travellers with disabilities. In 1999, it asked recipients of the guide to evaluate the publication's clarity and comprehensiveness. Of those surveyed, 83 percent were people with disabilities and 93 percent of those individuals were travellers. Some of the survey's results are:

- all respondents said the guide is easy to follow and understand, and that the travel tips in it are useful:
  "The guide permitted me to plan a trip without having to face many problems."
  "The guide was extremely helpful to me before and during my trip."
- a large majority of travellers with disabilities who had travelled by plane since receiving a copy of the guide said they used the guide to plan their trip, and almost all (97 percent) said they feel more confident about travelling thanks to the guide:
  "The guide helped me to feel more comfortable about travelling alone."
- 98 percent of respondents said they would recommend the air travel guide to their friends or families;
  "Good guide to have to lend to clients who travel and have disabilities. It helped me to answer a lot of their questions."
  "Guide is borrowed very often and the comments are positive."

More background on the survey and its results are available on the Agency's Web site.

## Codes of Practice, Regulations, Current Research Initiatives, and Tariff Provisions

An important part of the Agency's mandate is developing regulations and codes of practice for accessibility, and monitoring all federally regulated carriers and terminal operators to ensure they adhere to them.

In an effort to provide travellers with disabilities access to Canada's federally regulated transportation network, the Agency weighs both the needs of persons with disabilities for accessible transportation services and the ability of industry to deliver accessible services.

***Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities, a core element of the Agency's mandate, continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 1999.***

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry, along with other interested parties, sit on the Agency's Accessibility Advisory Committee (see Appendix 2 for a list of committee members). The Committee helps the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines to make the federally regulated transportation network more accessible. The Agency consults the Committee on an ongoing basis for all of its regulatory projects. Many of these consultations take place either in writing or by telephone. However, given the importance and the benefits of face to face consultations, the Agency has committed to yearly meetings with the Committee.

### Voluntary Codes of Practice

In keeping with government policy, the Agency sets performance-based standards by adopting codes of practice, which call for voluntary compliance, before it considers developing regulations. These codes of practice – which the Agency develops in consultation with people with disabilities, the industry, and groups representing seniors – set out the minimum measures that carriers and terminal operators should take to make services and equipment accessible to persons with disabilities. Codes of practice are advantageous because the Agency can implement them more quickly than it can implement regulations.

At a special ceremony in June 1999, at Marine Atlantic's Ferry Terminal in North Sydney, Nova Scotia, the Agency released its third code, the Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities. The Agency, Marine Atlantic, other ferry industry representatives, and organizations of and for persons with disabilities all participated in this event. During the ceremony, the Canadian Ferry Operators Association not only committed to abide by the Code, but stated that the marine industry – which already meets most of the Code's accessibility standards – will, in many instances, exceed the requirements of the Code. This event once again demonstrates the strength of the voluntary partnerships among the Agency, consumers with disabilities and industry.

The Ferry Code of Practice establishes equipment accessibility standards for extra-provincial ferry services. These include accessibility standards for passageways, elevators, telephones, public areas, cabins and washrooms. The Code

also sets standards for signage and verbal communication.

With the Agency's three codes of practice (air, rail and ferry) and Transport Canada's Bus Code, a code of practice now exists for each federally regulated public transportation system in Canada.

### Regulations

During the year, the Agency also consulted with the Accessibility Advisory Committee and with air carriers that operate small aircraft (29 or fewer passenger seats) on the nature and extent of services that carriers can offer persons with disabilities travelling on small aircraft. The Agency wants to determine which provisions of Part VII of the Air Transportation Regulations which currently apply to large aircraft of 30 passenger seats or more could also apply to small aircraft.

During 1999, the Agency also continued to work with the Department of Justice on the Agency's proposed amendment to the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (the Personnel Training Regulations). The amendment attempts to clarify the intended application of these regulations.

### Current Research Initiative

In addition, the Agency has initiated a joint research project with Transport Canada's Transportation Development Centre on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. The Agency will use the information collected to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

### Tariff Provisions for Persons with a Disability

As part of its ongoing international efforts to increase accessibility, the Agency required air carriers filing international scheduled service tariffs to amend the terms and conditions of carriage appearing in such tariffs. These amendments are to: recognize the right of a person with a disability to determine whether he or she needs to travel with an attendant, and include the carrier's policies regarding the carriage of persons with a disability. Including these terms and conditions makes travel easier for persons with disabilities.

As a result, 92 percent of these carriers have filed the appropriate provisions. Six carriers have not complied. At year-end, the Agency was considering the best way to address this issue.

## Monitoring

The Accessible Transportation Program regularly monitors, measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. It does so by conducting surveys, inspecting sites and investigating complaints.

Before a code comes into force, the Agency establishes benchmark data on air carriers' accessibility. The Agency is able to measure improvements in accessibility by comparing the data collected after a code comes into force against the benchmark data.

On January 1, 1999, the Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code) came into effect. The code establishes on-board accessibility criteria for persons with disabilities on

aircraft with 30 or more passenger seats. While most of the Air Code's criteria came into effect at the beginning of 1999, the code's washroom requirements will become effective on January 1, 2002.

**Passenger Briefing Cards**

Air Canada called Agency staff to ask what colour ink to use for printing supplemental passenger briefing cards. These cards are designed for persons who are blind or have low vision and suggest that such passengers request a personal safety briefing from flight crew. Since Air Canada was going to re-order additional cards, it wanted to find out if black was still the best colour to use. Agency staff obtained large print guidelines provided by the Canadian National Institute for the Blind and confirmed that black remains the preferred choice for people with low vision. Additionally, to bring industry and the community of persons with disabilities closer together, Agency staff provided Air Canada with a contact at the CNIB for future reference on matters such as this.

In January 1997, the Agency gathered benchmark data from air carriers. Analysis of the benchmark data revealed that air carriers were well on their way to meeting the Code's provisions. Most carriers met the Code's requirements for proper signage and lighting, glare-free and slip-resistant flooring, and cabin storage for mobility aids. While many of the carriers' large aircraft already had some of the accessibility features required for washrooms, such features were scarce in aircraft with fewer than 100 seats.

In 1999, when the Air Code came into effect, the Agency collected new data on industry compliance with the code. At year-end, the Agency was still analyzing this information and planned to report on it publicly in 2000. Early indications showed improved awareness of the code's requirements and of the low cost of some of the access requirements that remain to be installed, such as contrasting colour strips on stairs and door handles. The next follow-up of the Air Code will be done in January 2002 when the accessibility criteria for washrooms becomes effective.

In addition to establishing on-board aircraft accessibility criteria with the Air Code, the Agency has taken other actions to address air accessibility issues. In November 1997, it released the *Communication Barriers Report: A Look at Barriers to Communication Facing Persons Disabilities Who Travel by Air.* This report included 25 recommendations for eliminating communication obstacles that persons with sensory and cognitive disabilities face while travelling by air. While this report is not a code, the Agency is nevertheless committed to improving communication issues for persons with disabilities when they travel by air. Throughout 1999, the Agency collected new data from air carriers and major airport operators to assess whether they are implementing the recommendations of this report. These results will be made available in 2000.

During routine visits to the offices of carriers or terminal operators, Agency field investigators check the training records of each company to determine if they comply with the administrative requirements of the Personnel Training Regulations. When evidence of non-compliance with the regulations is found, Agency staff work with the carrier or terminal operator concerned to improve its training program so that it meets the requirements. During the reporting period, staff completed such work with

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

10 carriers and terminal operators. The Agency asked an additional 11 organizations to submit further information about their training program content and to identify employees who had been trained.

While these industry monitoring initiatives provide the Agency with useful information about the equipment that transportation service providers are making available to assist travellers with disabilities, the information collected does not give the Agency insight into other service issues, such as the effectiveness of staff training. Subsequently in the spring of 1999, the Agency began working on a survey of persons with disabilities to determine their level of satisfaction with the accessibility of Canada's transportation network. Ekos Research Associates was retained to help develop and test the questionnaire. Following discussions with the Advisory Committee and a series of pretesting focus groups with people with disabilities in the summer of 1999, the questionnaire was revised. The Agency is now considering which distribution method will best ensure a representative sample of the target population.

## Communicating with Canadians

### Persons with Disabilities

The Agency encourages persons with disabilities from across Canada to actively promote its accessible transportation activities. The Agency solicits comments and suggestions at community meetings, discussion forums and awareness events, where it also provides tips for travellers with disabilities. Organizations of and for persons with disabilities, as well as industry representatives, support the Agency's efforts. The Agency circulates draft proposals for regulations and codes of practice in print, braille, audio cassette and electronic formats to the more than 3,000 people who have subscribed to the accessible transportation database.

The Accessible Transportation Program's advertising campaign primarily targets publications by and for persons with disabilities, and seniors' publications. The messages relate to the specific transporta-

### Accessible Transportation Information Statistics, 1999

**Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows.**

| | |
|---|---|
| *Air Travel Guide* distributed | 23,156 |
| Accessibility brochures distributed | 20,151 |
| Copies of the consumer publication *Fly Smart* distributed | 7,392 |
| Newsletters distributed | 11,213 |
| General inquiries and accessibility-related calls received on the 1-800 line | 8,078 |
| Public presentations given | 24 |
| Exhibits (accessibility, travel industry and consumer) displays | 12 |
| Advertisements placed | 13 |

10 carriers and terminal operators. The Agency asked an additional 11 organizations to submit further information about their training program content and to identify employees who had been trained.

While these industry monitoring initiatives provide the Agency with useful information about the equipment that transportation service providers are making available to assist travellers with disabilities, the information collected does not give the Agency insight into other service issues, such as the effectiveness of staff training. Subsequently in the spring of 1999, the Agency began working on a survey of persons with disabilities to determine their level of satisfaction with the accessibility of Canada's transportation network. Ekos Research Associates was retained to help develop and test the questionnaire. Following discussions with the Advisory Committee and a series of pretesting focus groups with people with disabilities in the summer of 1999, the questionnaire was revised. The Agency is now considering which distribution method will best ensure a representative sample of the target population.

## Communicating with Canadians

### Persons with Disabilities

The Agency encourages persons with disabilities from across Canada to actively promote its accessible transportation activities. The Agency solicits comments and suggestions at community meetings, discussion forums and awareness events, where it also provides tips for travellers with disabilities. Organizations of and for persons with disabilities, as well as industry representatives, support the Agency's efforts. The Agency circulates draft proposals for regulations and codes of practice in print, braille, audio cassette and electronic formats to the more than 3,000 people who have subscribed to the accessible transportation database.

The Accessible Transportation Program's advertising campaign primarily targets publications by and for persons with disabilities, and seniors' publications. The messages relate to the specific transporta-

### Accessible Transportation Information Statistics, 1999

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows.

| | |
|---|---|
| *Air Travel Guide* distributed | 23,156 |
| Accessibility brochures distributed | 20,151 |
| Copies of the consumer publication *Fly Smart* distributed | 7,392 |
| Newsletters distributed | 11,213 |
| General inquiries and accessibility-related calls received on the 1-800 line | 8,078 |
| Public presentations given | 24 |
| Exhibits (accessibility, travel industry and consumer) displays | 12 |
| Advertisements placed | 13 |

tion needs of these groups. In addition, the Agency regularly produces articles for these publications. Canada's two radio reading services for persons who are blind, La Magnétothèque and VoicePrint, also broadcast the Agency's advertisements. During 1999, the Agency placed 13 advertisements.

## Travel Industry

The Agency made a special presentation to the accessibility committee of the Air Transport Association of Canada (ATAC) in November 1999, updating ATAC on current issues in accessible transportation, such as the obesity inquiry, monitoring initiatives, and services to be provided to persons with disabilities on small aircraft. The Agency also spoke to the accessibility advisory committee at Canadian Airlines International to answer operationally oriented questions about Agency codes and regulations.

Since many Canadians make travel arrangements through travel agents, the Agency promotes accessible transportation to travel agents and tour operators. During 1999, the Agency participated as an exhibitor in travel industry shows in Ottawa, Vancouver, Langley, Victoria, Hamilton and Montréal. In October 1999, the Agency was one of more than 400 international exhibitors representing more than 100 countries at the 11th Annual International Tourism and Travel Show in Montréal.

In another accessibility initiative, the Agency is preparing a checklist to help ensure that transportation service providers meet the needs of persons with disabilities during air travel. The checklist is designed to help travel agents when they are making travel arrangements for their customers. It lists services to be provided by air carriers such as assistance to get to the boarding gate; requests specific seating arrangements to accommodate a disability; and transporting mobility aids free of charge. The Agency has submitted a draft version of the checklist to members of the travel agent industry for their review and comments. The checklist is intended to be a companion document to the air travel guide. Both industry and travellers with disabilities will use the guide, and the checklist when it is completed, as valuable resources to make air travel easier.

Agency staff continued presenting half-day training seminars to travel and tourism students across the country. This year, they gave such seminars in Vancouver, Kelowna and Surrey, British Columbia, and in London, Ontario. They also delivered customer service presentations to the Tourism Educators' Conference of the Pacific Rim Institute of Tourism, and to the 1999 Annual Conference of the International Society of Travel and Tourism.

**Increasingly, the Agency provides travel seminars for interested travellers with disabilities at events sponsored by such groups as the Canadian Chronic Obstructive Pulmonary Disease Alliance, the Toronto Chapter of the Canadian Multiple Sclerosis Society and the Gage Transition to Independent Living Service. The Agency regularly exhibits at events that persons with disabilities attend, such as the People in Motion Trade Show in Toronto and the Ottawa-Carleton Symposium on Disability Issues. In cooperation with Air Nova, the Agency conducted a travel seminar at the annual general meeting of the Atlantic Cerebral Palsy Association in Charlottetown.**

tion needs of these groups. In addition, the Agency regularly produces articles for these publications. Canada's two radio reading services for persons who are blind, La Magnétothèque and VoicePrint, also broadcast the Agency's advertisements. During 1999, the Agency placed 13 advertisements.

## Travel Industry

The Agency made a special presentation to the accessibility committee of the Air Transport Association of Canada (ATAC) in November 1999, updating ATAC on current issues in accessible transportation, such as the obesity inquiry, monitoring initiatives, and services to be provided to persons with disabilities on small aircraft. The Agency also spoke to the accessibility advisory committee at Canadian Airlines International to answer operationally oriented questions about Agency codes and regulations.

Since many Canadians make travel arrangements through travel agents, the Agency promotes accessible transportation to travel agents and tour operators. During 1999, the Agency participated as an exhibitor in travel industry shows in Ottawa, Vancouver, Langley, Victoria, Hamilton and Montréal. In October 1999, the Agency was one of more than 400 international exhibitors representing more than 100 countries at the 11th Annual International Tourism and Travel Show in Montréal.

In another accessibility initiative, the Agency is preparing a checklist to help ensure that transportation service providers meet the needs of persons with disabilities during air travel. The checklist is designed to help travel agents when they are making travel arrangements for their customers. It lists services to be provided by air carriers such as assistance to get to the boarding gate; requests specific seating arrangements to accommodate a disability; and transporting mobility aids free of charge. The Agency has submitted a draft version of the checklist to members of the travel agent industry for their review and comments. The checklist is intended to be a companion document to the air travel guide. Both industry and travellers with disabilities will use the guide, and the checklist when it is completed, as valuable resources to make air travel easier.

Agency staff continued presenting half-day training seminars to travel and tourism students across the country. This year, they gave such seminars in Vancouver, Kelowna and Surrey, British Columbia, and in London, Ontario. They also delivered customer service presentations to the Tourism Educators' Conference of the Pacific Rim Institute of Tourism, and to the 1999 Annual Conference of the International Society of Travel and Tourism.

Increasingly, the Agency provides travel seminars for interested travellers with disabilities at events sponsored by such groups as the Canadian Chronic Obstructive Pulmonary Disease Alliance, the Toronto Chapter of the Canadian Multiple Sclerosis Society and the Gage Transition to Independent Living Service. The Agency regularly exhibits at events that persons with disabilities attend, such as the People in Motion Trade Show in Toronto and the Ottawa-Carleton Symposium on Disability Issues. In cooperation with Air Nova, the Agency conducted a travel seminar at the annual general meeting of the Atlantic Cerebral Palsy Association in Charlottetown.

## International Initiatives

On the international front, the Agency continued promoting uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad. Foreign government bodies and international organizations were interested in learning about Canada's model for increasing the accessibility of transportation services; the Agency has demonstrated that consultation and consensus can be practical and active means for eliminating barriers to the mobility of travellers with disabilities. With the trend toward globalization of transportation services through mergers, alliances and code-sharing, this work is very important for Canadians travelling abroad. The Agency's work internationally showcased Canada's leadership in fostering access to transportation systems for persons with disabilities.

The Agency participates in several international organizations whose members share information about how barriers to the mobility of travellers with disabilities are being removed. The Agency's Chairman delivered a keynote address at the International Aviation Women's Association annual conference in Montréal in October 1999. Agency representatives also participated in "Strengthening the Transport Chain," a conference sponsored by the European Conference of Ministers of Transport, as well as a working meeting of the European Civil Aviation Conference.

Throughout the year, the Agency met with visiting delegations from such countries as China, Japan and Australia to provide in-depth information about Canada's approach to accessible transportation.

In July, the Passenger Vessel Access Advisory Committee of the United States Architectural and Transportation Barriers Compliance Board visited Vancouver to inspect the accessibility features of cruise ships. The Chairman and Agency staff gave a presentation to the Committee on the Canadian approach to accessible transportation.

Since transportation and tourism are interdependent, the Agency has been involved in several activities to make it easier for tourists with disabilities to travel to and from Canada. This work included making a presentation on customer service to the 1999 World Congress for Travellers with Disabilities and Mature Travellers sponsored by the Society for the Advancement of Travel for the Handicapped, and providing an awareness session for representatives from Caribbean and Central American nations organized by the Florida-Caribbean Cruise Association.

### Travel Agent Outreach

The Agency encourages travel agents to get as much information as possible so that they may better serve their clients, especially those with disabilities. A tour operator saw the Agency's advertisement for its *Taking Charge of the Air Travel Experience* and requested a copy of the guide. The travel agent indicated that he also wanted to receive some advice on dealing with persons with disabilities. Agency staff encouraged him to discuss passengers' needs when they identified themselves as persons with disabilities and to try to describe the tour to them (especially in terms of difficulty, hours walking, unevenness of the terrain, etc). The agent said he would recommend to his staff that they have more detailed discussions with their clients in future so that they could better meet their needs.

## Seniors

Since the incidence of disability increases with age, the Agency works to address the needs of senior travellers as part of its mandate to ensure accessibility of the federally regulated transportation network. During 1999, the International Year of Older Persons, the Agency's efforts to focus on the service needs of seniors culminated with the Agency's active participation as a presenter and exhibitor at the Fourth Global Conference on Aging in Montréal in September. As well, the Agency prepared a special edition of its popular *Moving Ahead* newsletter to mark the international event. The Agency continues to participate on the Interdepartmental Committee on Aging and Seniors Issues, which fosters and facilitates a coordinated cross-sector approach to policy and program development related to an aging population.

## Other Interdepartmental Initiatives

The Agency continued to cooperate with other government departments to address the needs of persons with disabilities. For example, it worked with Human Resources Development Canada on the Federal Disability Strategy.

In March, the Minister of Transport and the Chairman of the Agency appeared before the House of Commons' Sub-Committee on the Status of Persons with Disabilities. There, they discussed the roles and achievements of Transport Canada and the Agency in promoting and monitoring federal transportation initiatives aimed at the integration and equality of persons with disabilities.

## Complaint Resolution Activity

When travellers with disabilities believe they have encountered an undue obstacle, they may file a complaint with the Agency. The Agency will investigate the complaint to determine whether an obstacle exists, then decide whether the obstacle is undue.

When the Agency finds that an undue obstacle exists, the Agency takes action to ensure that the obstacle is removed. Through these actions, the Agency works to eliminate unnecessary or unjustified barriers to travel.

In 1999, the Agency received 70 complaints and issued decisions on 51 complaints. The Agency reported on two investigations in last year's annual report which were ongoing in 1999.

**Figure 2: Accessibility Complaints**
Issues of complaints resolved in 1999 (%)

### Air Travel by Persons who are Obese

The Agency received a complaint in late November 1997 against an air carrier regarding charges the carrier assessed to accommodate the additional seating needs of a passenger who is obese. As any ruling in this matter could have significant implications for all carriers, the Agency decided to conduct further consultations before deciding on the complaint. All parties agreed to extend the statutory time limit for rendering a decision to allow sufficient time for consultation. The Agency then appointed an inquiry officer to study whether obesity is a disability for the purposes of applying the accessibility provisions of the Act. It also asked the officer to look into the ways that Canadian air carriers accommodate passengers who are obese and need more seating space.

The officer conducted research and consultations and presented an interim report to the Agency in April 1999. The officer concluded that obesity is a chronic disease and should be considered a disability for applying the provisions of the Act, but only when a person's stature requires additional space to travel. As well, the officer recommended that the charges imposed by carriers for extra seating were unacceptable since the industry had not provided information during the consultations to suggest that the cost implications of providing additional seating space would be excessive. The Agency distributed the report to interested parties and at year-end was considering their comments.

### Interprovincial Municipal Urban Transit Systems

In mid-1998, the Agency received three complaints about the accessible services provided by the Société de transport de l'Outaouais (STO). After conducting a preliminary review of the information gathered during pleadings, the Agency decided that it needed more comprehensive information on public transit and paratransit for persons with disabilities. It hired a consultant to study the matter in more depth and to prepare a report. A final report was submitted to the Agency in mid-December 1999, and was forwarded to the three applicants and the STO for their comments. The Agency will consider the consultant's analysis and the parties' comments as it reviews the files and determines whether the STO's accessible services create undue obstacles to travel for persons with disabilities.

## Complaints Summary

### Issues that have Triggered Complaints

Complaints in the last 10 years have focussed mainly on service issues, such as lack of assistance in the terminal, methods used to board mobility-impaired passengers, refusal to carry mobility aids and damage to mobility aids. There were also complaints relating to appropriate seating accommodation in aircraft, accessibility of carrier equipment, carrier personnel's lack of awareness of ways to meet the needs of travellers with disabilities, and accessibility in terminals.

In 1999, the Agency noted that the lack, or perceived lack, of telephone-teletype devices (TTYs) is a growing concern within the community of people who are deaf or hard of hearing. While the Agency

continued to receive complaints related to service issues and personnel awareness, the number of complaints related to TTYs rose dramatically, accounting for half of all complaints received. Such complaints related to the failure to provide TTYs in terminals; carriers' failure to provide a TTY service; or carriers' failure to advertise their TTY numbers as widely as they advertise their regular numbers in media such as advertisements, timetables and Web sites.

In most cases, carriers and service providers undertook corrective measures that the Agency ordered. The Agency recognized that the complaints resolution process is limited to the parties to a complaint, but that this was part of a larger, systemic issue. Accordingly, in June Agency staff sent a letter to all Canadian air carriers and airport operators on the matter of TTYs. It encouraged them to review the content of relevant Agency decisions and to assess what, if anything, they should do to ensure they were in compliance with the Communications Barrier Report. The Agency continues to receive complaints on TTY matters.

Twice in 1999, the Agency was asked to rule on the application of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (the Charter) to complaints. In the context of discrimination, the Charter is applied to those instances where discrimination is caused by the application or operation of law and not to situations caused by private actions.

In one case involving ground transportation at Ottawa's Macdonald-Cartier International Airport, the Agency noted that the private entities providing taxi and shuttle bus services at the airport are private entities and as such, their actions are not subject to challenge under the Charter.

In a second instance involving the Ottawa-Carleton Regional Transit Commission (OC Transpo), the status of the corporation as a private entity was less clear. The Agency recognized that while OC Transpo is a corporate entity, it is subject to some degree of control by the municipal government. The Agency was of the view that the question of whether that government control was sufficient to bring OC Transpo under the application of the Charter was a matter that would be more properly dealt with in another forum given the broad implications of such a decision on OC Transpo.

The Agency makes its decisions available to individuals who have asked to be placed on mailing lists. They are also available to the general public on the Agency's Web site. Following is a brief summary of some significant decisions the Agency issued in 1999.

## Interprovincial Para Transpo Services

An applicant who is mobility impaired filed a complaint about the Ottawa-Carleton Regional Transit Commission's (OC Transpo) procedure for requesting transportation on its door-to-door Para Transpo service to Hull, Quebec. All regularly scheduled trips for work or post-secondary education to Hull are automatically provided. However, it requires passengers to reserve 24 hours in advance for casual needs and to be placed on a waiting list. The applicant believed this requirement results in unfair and unequal treatment for persons with disabilities, as persons without disabilities are not subject to this requirement.

The Agency recognized that because of the nature of the service provided by Para Transpo, the administration, scheduling and coordination of all reservations requires greater planning on a daily basis. Without an automated reservation and scheduling system, the required 24-hours notice for casual trips was found to be necessary. The Agency found that while the reservation process was inconvenient, it did not constitute an undue obstacle.

## TTY Issues

A person who is deaf and uses a TTY filed a complaint with the Agency concerning the absence of a TTY reservation number on the Web site of Bradley Air Services Limited (First Air). While the Agency noted that First Air does provide other ways for customers to communicate with the carrier, such as a fax number and an e-mail address, not all persons who are deaf have access to these means. It concluded that, given the size and nature of First Air's operations, the lack of a TTY reservation line constituted an undue obstacle to the applicant's mobility. The Agency ordered the carrier to install a TTY and to include the number on its Web site; in all seat-sale advertisements; and in all other publications, when reprinted, that provide information about the air carrier that is otherwise available to the general public.

Parties filed other TTY-related complaints against both Canadian and foreign air carriers in 1999. These carriers included Air Canada, Canadian Airlines International Ltd., Bearskin Lake Air Services, Air St-Pierre S.A., Northwest Airlines and Lufthansa German Airlines. The Agency also issued decisions relating to the provision of public pay phone TTYs in airports in Montréal, Toronto, Bathurst and Ottawa, as well as in VIA Rail Canada Inc. terminals in Bathurst and Truro.

## Damage to an Electric Wheelchair

The Agency received a complaint regarding the difficulties a traveller experienced when his electric wheelchair was severely damaged when he was travelling with Air Canada. Air Canada arranged and paid for the repairs to the wheelchair, but the applicant had to use a temporary manual wheelchair for five days. The applicant said his wheelchair allows him freedom of movement in all aspects of his daily living, both at work and at home.

In its decision, the Agency found that the damage caused and the failure to adequately inform the passenger of the available options regarding a suitable temporary replacement wheelchair constituted undue obstacles to his mobility. Air Canada subsequently submitted the training records of some of the employees involved in handling wheelchairs; informed its employees of the importance of safely handling mobility aids; and submitted a brochure outlining repair options for damaged mobility aids, including provisions relating to replacement aids. In 2000, the Agency will review all submitted material and determine whether further action is required.

## Refusal to Carry a Service Animal

An individual who is blind filed a complaint following British Airways' refusal to carry his guide dog in the aircraft passenger cabin on a flight between Toronto and New York City. The Agency found this refusal to be an undue obstacle to his mobility. The airline based its refusal on quarantine restrictions implemented by the government of the United Kingdom.

The Agency found that these restrictions do not apply to Canada–United States traffic and told the carrier to amend its procedural manual. During the investigation, the Agency noted British Airways' policy provision that guide dogs are to be muzzled, and it asked the carrier to remove this provision.

Following the decision, British Airways advised the Agency that it would review its corporate policy on the carriage of service animals. British Airways' response is an example of how the complaints process can lead to a better transportation system for all.

# Assessment of the Operation of the Act

***Each year, the Agency assesses the operation of the Canada Transportation Act and difficulties it observed in the administration of the Act.***

Subsection 42(2) of the Act directs the Agency to assess, in its annual report, the operation of the Act and any difficulties the Agency has encountered in administering the Act. This chapter responds to that directive, paying particular attention to areas where the current Act differs from previous legislation. This assessment is based on the Agency's experience with the new Act and on comments from transportation providers and users.

The Agency's mandate is to administer transportation legislation, as established by Parliament in the Act. Therefore, the assessment in this chapter will not comment on existing policy. Rather, it focusses on how the provisions of the legislation make it possible to implement the Act's underlying policies effectively and efficiently.

## Time for Making Decisions

In previous years, the Agency has identified problems with the time limits for making decisions. Relevant limits include 60 days to complete a final offer arbitration process to 120 days to make a decision on most other matters. In the situations highlighted below and outlined in greater detail in previous annual reports, these time limits may give the Agency or other parties insufficient time to resolve the issues.

- Procedural challenges or unusually complex issues may arise during a final offer arbitration (FOA) process, slowing the process down.
- Incomplete applications or complaints will trigger the statutory time frame, whether the originating documents are complete or not.
- Legal issues, such as those relating to confidentiality of information or to jurisdiction, may arise at a preliminary stage. Often, the Agency must resolve such preliminary matters before dealing with the main application.

The 120-day deadline is also problematic when a complaint may indicate a systemic problem in the transportation network. Such problems are best addressed using a systemic approach, such as developing regulations or codes of practice. However, such an approach involves extensive consultations and can take

several months. The Agency believes it appropriate to consider alternatives that would allow it, on its own motion, to extend the 120-day limit in such cases where not doing so could cause serious prejudice to one or more parties.

In 1999, time limits were an issue in several cases. Here are two examples.

### CN Cudworth Subdivision

As discussed in Chapter 2, CN applied for a net salvage value (NSV) determination for a line of railway in its Cudworth Subdivision in June 1999. Following this application, several rural municipalities asked the Agency to rule that the NSV determination of CN's Cudworth Subdivision should exclude the value of assets acquired under branch line rehabilitation agreements.

***Some problems are best addressed using a systemic approach, such as developing regulations or codes of practice.***

The Agency determined that it was appropriate to delay the Cudworth NSV proceedings and decision until after it had rendered a decision on the rehabilitation asset issue. However, it would not have been possible to determine the NSV within the 120-day time limit. Therefore, the Agency needed permission from the parties involved, as it does in all such cases, to extend the deadline for giving its NSV determination. In this case, the parties did give their approval. As a result, the Agency exceeded the 120-day time frame contemplated for rendering an NSV decision.

### Edmonton Intermodal Facility

On February 24, 1999, CN applied to the Agency for approval of the construction of the Edmonton Intermodal Facility. The Agency did not render its final decision on the application until October 4, 1999, some 222 days later. In this case, an environmental assessment was required under the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA). That Act suspends the Agency's power to make decisions under the *Canada Transportation Act* until the environmental assessment is complete and a decision has been made under the CEAA. However, the CEAA does not specify time limits for the assessment and does not oblige other parties to respect time frames the Agency may have to meet under the Act. This case involved numerous parties and complex environmental issues. As a result, the extensive environmental assessment required the Agency to delay its decision under the Act well beyond the 120 days specified in section 29 of the Act.

## Rail Transportation

### Dispute Resolution and Competitive Access Issues

(Sections 111 to 139 and 159 to 169)

The Act contains several provisions related to dispute resolution and competitive rail access. These are commonly referred to as the level of service, interswitching, competitive line rate (CLR) and final offer arbitration (FOA) provisions. They address railway rates and levels of service, and provide measures to enhance competition.

Table 5 compares the number and type of applications received during the last three and a half years under the *Canada Transportation Act* to similar applications received during the eight-and-a-half-year period governed by the *National Transportation Act, 1987*. The table shows that the FOA and level of service provisions continue to be used the most.

# TABLE 5
# COMPARISON OF APPLICATIONS RELATED TO DISPUTE RESOLUTION AND COMPETITIVE ACCESS

| | *National Transportation Act, 1987* January 1, 1988 to June 30, 1996 | | |
|---|---|---|---|
| **Provisions** | **Relevant section(s)** | **Number of cases** | **Decided** |
| Competitive Line Rate (CLR) | Sections 134 to 144 | 6* | 5 |
| Interswitching | Subsection 153(3) | 10 | 3 |
| Level of Service | Section 147 | 19 | 13 |
| Final Offer Arbitration (FOA) | Sections 48 to 57 | 9 | 2 |
| Public Interest** | Sections 59 to 63 | 12 | 9 |

| | *Canada Transportation Act* July 1, 1996 to December 31, 1999 | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Provisions** | **Relevant section(s)** | **Number of cases** | **Decided** | **Pending** |
| Competitive Line Rate (CLR) | Sections 129 to 136 | 0 | 0 | 0 |
| Interswitching | Sections 127 to 138 | 0 | 0 | 0 |
| Level of Service | Sections 113 to 116 | 18 | 9 | 3 |
| Final Offer Arbitration (FOA) | Sections 159 to 169 | 13 | 5 | 0 |
| Public Interest** | N/A | N/A | N/A | N/A |

* Of the six applications, four were brought by one shipper.

** Was not continued in the *Canada Transportation Act*.

## Final Offer Arbitration

The 1996 Act shortened the statutory time frame for the FOA process from 90 days to 60 days. The Agency has previously reported in detail on problems associated with FOA, particularly those related to the shortened statutory time frame, the process itself and the costs of arbitration. These problems remain and are summarized below.

- Some shippers feel that carriers are reluctant to negotiate and note that one party can slow the process down by raising procedural objections, sometimes to the point that the process cannot be completed within the 60-day time limit and must begin again.
- Some parties feel that shippers are at a disadvantage in the FOA process because they must reveal their final offer to the carrier, who then reacts to that offer. Carriers maintain that sequential filing works well.
- There are concerns that the FOA process has become too legalistic and costly, and that it may yield unfair results.
- Shippers feel that some carriers have an advantage of familiarity because they are exposed to the FOA process more often, while many shippers use it only once. On the other hand, carriers remain concerned that arbitrators may make decisions without sufficient knowledge of railway operations, previous decisions made by arbitrators, or the intent of the Act.

Despite these problems, use of the FOA provision continues to rise. It was used nine times between 1988 and 1996, but has been used 13 times since July 1996.

In 1999, the Agency worked to improve the FOA process. For instance, the private, commercial elements of FOA are confidential, unless the parties agree otherwise. However, the outcome of procedural challenges – such as whether an international or intermodal rate can be arbitrated – can be made public, so long as all of the private, commercial elements in dispute, including the identity of the parties, remain confidential. The Agency has decided to publish a summary of its decisions dealing with procedural challenges. This should increase the understanding of parties who wish to use FOA and improves the process for all involved. The Agency is working on other ways to make the outcomes of these challenges more widely understood.

The Agency is also reviewing its process for selecting arbitrators and is establishing rules of procedure for conducting FOA. These initiatives should assist arbitrators and streamline arbitration proceedings. They will also help shippers and carriers with the FOA process, particularly when the cost of the process is a significant factor in the decision to use FOA.

In response to shippers' concerns about the FOA process, in 1999 Justice Estey (in his review of the grain handling and transportation system) and Mr. Arthur Kroeger (in his implementation process) recommended several legislative changes to the existing FOA process. For example, Justice Estey and Mr. Kroeger proposed that both shipper and carrier submit their offers to the arbitrator simultaneously.

## Certificates of Fitness

The Agency issues certificates of fitness to persons intending to construct or operate a railway, once it is assured that adequate liability insurance is in place. This provision was designed to help new railway operators enter the marketplace

while protecting the interests of shippers and the public, and it continues to work well. One issue has been raised with respect to certificates concerning the jurisdiction under which an applicant railway will operate.

The Agency issues certificates of fitness only to railways that are within Parliament's legislative authority. Parties have asked the Agency to identify the factors that it considered in confirming that an applicant railway falls within the federal domain. The Agency intends to address the issue by including the relevant factors within the decision that is issued with any new certificate of fitness.

### Railway Line Construction

In 1998, the Agency reported that two of its decisions concerning the construction of railway lines had been appealed to the Federal Court of Canada. While upholding the Agency's rulings, the Court nonetheless clarified the interpretation of section 98 of the Act relating to railway construction.

One case involved the construction of a railway line to serve the Union Carbide facility near Prentiss, Alberta. The Federal Court ruled that the Agency was correct in its interpretation that the Agency's mandate under section 98 was restricted to the reasonableness of the location of the railway line and did not extend to the reasonableness of the line itself.

In another case, involving the construction of the Edmonton Intermodal Facility, the Federal Court upheld the Agency decision. That decision had concluded that, for the purposes of section 98 of the Act, the definition of a railway line must include not only main lines and branch lines, but also sidings, spurs, yard tracks and other auxiliary trackage. Two other concerns arose in 1999 with respect to section 98. First, it was noted that Agency approval is required only for the construction of railway lines and not for other railway facilities, such as stations, depots, wharfs, warehouses or other buildings. Such facilities are included in the definition of a railway under section 87 of the Act and may therefore be constructed by a railway company pursuant to section 95 of the Act. As no approval is required for such facilities, they do not need to be subjected to an environmental assessment under federal legislation. However, because such facilities are part of a federal railway, their construction would also be exempt from provincial and municipal approval processes. Therefore such facilities may be constructed without any approval process or environmental assessment.

Similarly, railway lines or facilities built within "...100 m of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than 3 km," do not require Agency approval. If no Agency approval is required, then no environmental assessment is required under the *Canadian Environmental Assessment Act*. Major facilities such as intermodal yards and transshipment centres can be built within these approval-exempted limits. These facilities that can be built without environmental assessments may be more extensive than was contemplated when the Act was promulgated.

## Transfer and Discontinuance of Railway Lines

In previous years, the Agency has reported that, in general, the railway line trans-

fer and discontinuance provisions operate as intended, but indicated that there were specific concerns about some provisions. These concerns remain. Described in detail in previous annual reports, these concerns are summarized below:

- the lack of requirement for a notice of impending transfer, which would allow parties to prepare for the effects of changes in railway operations;
- the possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction;
- the lack of requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate;
- the short time frames within which governments must decide whether to buy a railway line offered for transfer;
- the requirement that governments must accept a railway's offer to transfer a railway line before they can apply to have the Agency determine the price or net salvage value; and
- the freedom that railways have concerning segmentation of railway lines.

In 1999, two other issues arose concerning negotiation processes within the transfer and discontinuance provisions.

### Simultaneous Negotiations

The Act allows a railway to offer to transfer a railway line to governments for no more than net salvage value while continuing to negotiate (after the minimum four-month period stipulated in the Act) with potential short-line operators who have expressed an interest in the same line. Provincial and municipal government bodies are concerned that their acceptance of the railway's offer may hinder any concurrent railway negotiations with others who intend to continue rail service in their area. At the same time, if governments hesitate to accept an offer because of continuing commercial negotiations, the time frames available to governments to accept an offer may expire.

### Good Faith

The Act requires a railway to negotiate in good faith with any person who has expressed an interest in buying a railway line for continued operations following an advertisement to transfer such a line. Some parties have asked why there is no equivalent provision when a railway is negotiating with a government body, either for the determination of the net salvage value or for the final transfer of the line after net salvage value has been determined.

## Net Salvage Value

Under the Act, the Agency may determine the value of a railway line upon application by a government or a railway company, if these parties cannot agree on the net salvage value of the line. The parties may make this request to the Agency anytime they have been unable to agree on the net salvage value, within 90 days of the acceptance of the offer. In previous annual reports, the Agency has identified problems with the Act relating to net salvage value. Those that remain:

- Provincial and municipal governments would like to know the price of a transfer before accepting a railway's offer to transfer a railway line; many carriers do not support this idea.
- The sale, lease or transfer of a line may be incomplete long after the parties have entered into the agreement. However, the railway's obligations to

provide service continue. As a result, railways may be unable to dispose of their lines and obligations within a reasonable time frame, as the Act intended.

This is one area where alternative dispute resolution may help the parties reach an agreement.

## Air Transportation

While no major difficulties related to the air transportation provisions of the Act arose in 1999, a number of minor issues continued to surface as the Agency gained experience with the operation of the Act.

### Advertising and Sale of New Air Services (Section 59)

Section 59 prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service. This concept and a financial fitness test were elements of Canada's 1994 International Air Transportation Policy, which was designed to protect consumers from new Canadian international charter carriers that could sell transportation but fail to actually operate a charter service.

By extending the scope of section 59 to all publicly available air services, the Act has applied the prohibition to foreign charter carriers, well-established Canadian and foreign scheduled carriers seeking to add new routes, companies bidding on public contracts and new companies seeking to advertise their upcoming services before taking bookings.

Although the Agency has successfully dealt with the broad scope of section 59 by using its powers to exempt carriers from the section's application where compliance is unnecessary, undesirable or impractical, the scope of the section should be limited to the intent of the consumer protection measures set out in the 1994 International Air Policy.

### Notice of Discontinuance and Reduction of Services (Section 64)

Section 64 requires the last or second-last licensed air carrier wishing to discontinue a domestic service to a particular point, or to reduce the number of flights to fewer than one a week, to give at least 60 days' notice of the proposal. This notice formally announces to other operators in the area that a commercial opportunity exists and gives the community time to seek replacement carriers.

If a licensee fails to comply with section 64, section 65 allows the Agency to direct that carrier to reinstate service, but only following a written complaint and only where it is practicable for the carrier to do so. When financial distress causes an air carrier to terminate all operations, it would be difficult for the Agency to find that it is practicable for the licensee to resume services. In fact, should a licensee's insurance or air operator certificate become invalid, the Agency could not order the licensee to reinstate the service, as subsection 63(1) would require the Agency to suspend or cancel the licence.

Section 64 applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators who operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

On November 27, 1999, Inter-Canadian ceased all operations. The airline had served several points in Eastern Canada. On December 2, 1999, the Government of Newfoundland and Labrador filed a complaint under section 65 of the Act arguing that Inter-Canadian failed to provide 60 days notice of discontinuance of its domestic service at Stephenville, as required by section 64 of the Act.

On December 10, 1999, the Agency found that Inter-Canadian had failed to comply with section 64 of the Act with respect to its service at Stephenville. However, because the company had ceased all operations and no longer had access to aircraft, the Agency did not direct Inter-Canadian to reinstate service at Stephenville.

Although the Agency has been able to deal with these situations by using its powers to exempt carriers where compliance is unnecessary, undesirable or impractical, consideration should be given to specifying in the Act that this provision applies only to those air carriers who have operated for a minimum of six months. This change would exclude seasonal operators and would allow air carriers to enter markets temporarily.

## Conclusion

In this chapter, the Agency has assessed the operation of the Act and difficulties observed in administering the Act, based on its experience. By consulting with the members of the transportation community and other interested parties, the Agency has been able to gain insight into how the Act affects them. Such insight will help the Agency in its continued attempts to respond to changes in the Canadian transportation environment.

**On November 27, 1999, Inter-Canadian ceased all operations. The airline had served several points in Eastern Canada. On December 2, 1999, the Government of Newfoundland and Labrador filed a complaint under section 65 of the Act arguing that Inter-Canadian failed to provide 60 days notice of discontinuance of its domestic service at Stephenville, as required by section 64 of the Act.**

**On December 10, 1999, the Agency found that Inter-Canadian had failed to comply with section 64 of the Act with respect to its service at Stephenville. However, because the company had ceased all operations and no longer had access to aircraft, the Agency did not direct Inter-Canadian to reinstate service at Stephenville.**

Although the Agency has been able to deal with these situations by using its powers to exempt carriers where compliance is unnecessary, undesirable or impractical, consideration should be given to specifying in the Act that this provision applies only to those air carriers who have operated for a minimum of six months. This change would exclude seasonal operators and would allow air carriers to enter markets temporarily.

## CONCLUSION

In this chapter, the Agency has assessed the operation of the Act and difficulties observed in administering the Act, based on its experience. By consulting with the members of the transportation community and other interested parties, the Agency has been able to gain insight into how the Act affects them. Such insight will help the Agency in its continued attempts to respond to changes in the Canadian transportation environment.

# Looking Ahead

***As the tranportation sector and the Canada Transportation Act evolve, the Agency will evolve along with them so that Canada's transportation industry can compete with the best in the world.***

During the four-year history of the *Canada Transportation Act*, the transportation industry has evolved in response to Parliament's intention to rely more heavily on market forces to dictate its structure and competitiveness. To that end, Parliament continues to refine the legislative framework to encourage airlines, shipping firms and railways to do what they do best: transport people and goods across Canada's vast spaces and beyond our borders. At the same time, the Canadian Transportation Agency has adapted to these changing needs and times in an effort to assist the Canadian transportation industry and its users.

This emphasis on allowing shippers and carriers to find commercial solutions to business issues rather than regulating their solution has required the Agency to approach its activities from a different perspective than that of its predecessors. Key to this approach is the need for the Agency to be flexible so that it may respond quickly to changing conditions in the industry. Therefore the Agency uses a variety of methods – including, but not limited to, regulation – to help Canada achieve an efficient and accessible transportation system.

Parliament's intent is that the marketplace should prevail without interference unless absolutely necessary, to ensure that our transportation industry can compete with the best in the world. As the transportation sector and the legislation evolve, the Agency will evolve with them to allow them to do just that. This chapter discusses some of the ways that the Agency will be "moving with the times" in 2000.

## Statutory Review of the Act

Section 53 of the *Canada Transportation Act* requires a review of the Act and other legislation pertaining to economic regulation of transportation. This review will likely begin in summer 2000, when the Minister of Transport announces his plan for conducting the review. The Agency's ongoing consultations with various sectors of the transportation industry, shippers, carriers, consumer groups and other levels of government should contribute to the growing understanding of how the Act has benefited or constrained various parties.

## Marine Issues

In November 1999, the Minister of Transport tabled his report on marine pilotage. The report contained the Agency's recommendations concerning pilotage in Canada and Transport Canada's responses to those recommendations. This report is considered a significant step in ensuring a healthy, efficient regime that will respond to the legitimate needs of its users, ensure navigational safety and protect the marine environment.

Following changes to the *Canada Marine Act* (CMA), the Agency now administers various provisions that deal with disputes arising between port authorities and port users about fees. In this regard, the Agency received an application from Halterm Limited in December 1999 claiming that the Halifax Port Authority contravened sections 49 and 50 of the CMA by unjustly discriminating against Halterm and proposing fees that were not fair and reasonable. The Agency was considering this matter at year-end.

## Rail Issues

In September 1999, Mr. Arthur Kroeger submitted his recommendations for Canada's grain transportation and handling system to the Minister of Transport. If accepted, these recommendations would affect the Agency's activities, particularly those related to the transportation of western grain, running rights, abandonment and other issues. Until any such changes occur, the Agency will continue to issue an annual rate scale for western grain movements before April 30 every year and hear applications and complaints under the existing Act.

The Agency will continue to take note of the potential effects of recent and future changes in the rail industry, such as takeovers, mergers and short line consolidation. It will also consult with the railway industry and with the Federation of Canadian Municipalities on noise impact issues.

The Agency's decision on railway assets funded under branch line rehabilitation agreements in the Cudworth case is expected to be issued in early 2000[1]. It will set a precedent for the treatment of these assets when determining the net salvage value of branch lines being transferred to governments.

## Air Issues

The recent restructuring of the Canadian airline industry will likely affect the Agency's role in the domestic industry significantly. In any airline merger, the Agency will ensure that the new entity is Canadian. Other related legislative amendments may give the Agency additional tariff and enforcement responsibilities[2]. The merger of Canadian Airlines International and Air Canada will also likely rationalize international routes and will require the Agency to assist the federal government in amending or renegotiating certain bilateral agreements between Canada and other countries.

International airline alliances, liberalization of market access, multilateralism, code-sharing services and other developments will continue to increase the need for the Agency to interpret legislation and bilateral agreements. The Minister's ongoing review of international passenger charter policy may also result in changes to the current regulatory framework.

---

1. For reasons set out in decision #33-R-2000, dated January 19, 2000, the Agency decided that rehabilitation assets are to be included in the net salvage value determination.
2. On February 17, 2000, the Minister of Transport tabled Bill C-26 in the House of Commons. It proposed, among other things, to amend the Agency's responsibilities to prevent unreasonable price increases on monopoly routes and to deal with certain types of consumer complaints regarding air travel within Canada.

## Accessibility Issues

As discussed in Chapter 2, the Agency has developed a survey of travellers with disabilities, to get a clearer picture of how well the system responds to their needs. It will conduct the survey in 2000. By evaluating the experiences of travellers with disabilities, the survey will help the Agency and transportation service providers understand the impact of their efforts, as well as the challenges that remain. It will also help the Agency set goals and priorities for improving the accessibility of travel in Canada.

In 2000, the Agency will begin developing a code of practice on communication issues in the federal transportation network. This code will address communication issues that travellers with sensory and cognitive disabilities face when they travel, such as a perceived lack of TTYs (telephone teletypes for the deaf). The Agency will also work on developing a monitoring tool to assess the industry's application of the Rail Code of Practice.

Also in 2000, the Agency will finalize the checklist it is developing to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities when they are travelling by air. As well, it will continue its work to resolve issues related to the accessibility of Canada's transportation system to persons who are obese.

## Alternative Dispute Resolution

In 2000, the Agency will continue developing an alternative dispute resolution (ADR) mechanism. It plans to implement a one-year pilot project in the rail mode to thoroughly test and evaluate the system. The results of this pilot will determine the shape that an Agency-wide ADR process may take.

## Federal Court Decisions

A number of Federal Court judgments are expected in 2000 that may significantly affect the Agency's jurisdiction in certain areas. These judgments are expected to determine, among other issues,

- whether the Agency can hear and determine railway noise complaints and, if it has such jurisdiction, what type of evidence is needed to sustain such complaints;
- whether the Agency can hear and determine railway crossing cost apportionment disputes under the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act* after the crossing work has been completed;
- whether the rail portion of an intermodal through rate is eligible for final offer arbitration; and
- the degree to which the railway rate regulation referenced in Term 32(2) of the 1949 Terms of Union of Newfoundland with Canada, continues to apply in the current environment.

## Agency Management

In 2000, the Agency will continue to participate in government-wide programs, such as the implementation of the Universal Classification System (UCS) referred to in Chapter 1. The Agency will also focus its attention on the federal government's efforts to improve access and service using innovative information technologies. Some of these new approaches include e-commerce, Public Key Infrastructure and "Canada On-line."

In November 1999, the federal government released the results of the Public Service Employee Survey. The survey was designed to reveal federal public service employees' views on the workplace and on how their work environment can support their career aspirations and their learning and development needs. Like employees throughout the public service, Agency staff noted a variety of challenges they face, such as accomplishing additional work with fewer resources, handling changing priorities and streamlining internal processes. The Agency is currently developing an action plan to address the concerns raised in the survey.

The Agency will also review the strategic plan it developed in 1997, when it was adapting to its mandate under the new *Canada Transportation Act*. After three years, the Agency wants to adjust its strategic goals, where required, to adequately respond to changes in both the transportation and government environments. This review will ensure that the Agency's operations are aligned with today's realities and anticipated developments. The Agency's overall objective – to help Canada achieve an efficient and accessible transportation system – will remain.

## CONCLUSION

In its third full year of operation under the *Canada Transportation Act*, the Agency kept abreast of change in the transportation sector. In its actions and decisions, it strived to be sensitive to changes as they occurred within the industry and Canadian society as a whole. As the Agency heads into 2000, it will continue to listen to the views of transportation providers and users across the country, and will continue to urge Canadians to provide feedback through surveys, newsletters, toll-free telephone lines, the Internet and other means. By using the tools available to it, the Agency will continue to help the transportation sector rise to the challenges of deregulation, competition, technological advances and any other changes, yet unknown, that will sweep across the industry. It will also continue to help users of the transportation system make their needs known and resolve differences with service providers.

The Agency strives constantly to enhance its understanding of the transportation industry. That expertise will serve it well as it works towards an efficient, accessible transportation network for all Canadians – as it continues to move with the times.

# ULATIONS IN FORCE IN 1999

## ACTS

**The Agency has sole responsibility for:**

| | |
|---|---|
| *Canada Transportation Act* | S.C. 1996, c. 10 |

**The Agency shares responsibility to Parliament for the following Acts:**

| | |
|---|---|
| *Access to Information Act* | R.S.C. 1985, c. A-1 |
| *Canada Marine Act* | S.C. 1998, c. 10 |
| *Canadian Environmental Assessment Act* | S.C. 1992, c. 37 |
| *Civil Air Navigation Services Commercialization Act* | S.C. 1996, c. 20 |
| *Coasting Trade Act* | S.C. 1992, c. 31 |
| *Energy Supplies Emergency Act* | R.S.C. 1985, c. E-9 |
| *Financial Administration Act* | R.S.C. 1985, c. F-11 |
| *Pilotage Act* | R.S.C. 1985, c. P-14 |
| *Privacy Act* | R.S.C. 1985, c. P-21 |
| *Railway Relocation and Crossing Act* | R.S.C. 1985, c. R-4 |
| *Railway Safety Act* | R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.) |
| *St. Lawrence Seaway Authority Act* | R.S.C. 1985, c. S-2 |
| *Shipping Conferences Exemption Act, 1987* | R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.) |

## REGULATIONS

**The Agency has sole responsibility for the following regulations, rules and other statutory instruments:**

Air Transportation Regulations
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations
National Transportation Agency General Rules
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations
Railway Costing Regulations
Railway Interswitching Regulations
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations
Railway Traffic Liability Regulations
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

**The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:**

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations
The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations

APPENDIX 2

# THE AGENCY'S ORGANIZATIONAL STRUCTURE

## EXECUTIVE

**Marie-Paule Scott, Q.C.**
General Counsel
and Secretary

**Gavin Currie**
Director General
Air and Accessible
Transportation Branch

**Seymour Isenberg**
Director General
Rail and Marine Branch

**Joan MacDonald**
Director General
Corporate Management
Branch

# Air and Accessible Transportation Branch

## Agreements, Tariffs and Enforcement

**D. Western**
*Director*

Phone: (819) 997-6643
Fax: (819) 953-5562

### International Agreements

**F. Rosen**
*Manager*

Phone: (819) 953-9793
Fax: (819) 953-5562

### Tariffs

**G. Danylchenko**
*Manager*

Phone: (819) 997-6419
Fax: (819) 953-5686

### Enforcement

**D. Rennick**
*Manager*

Phone: (819) 953-9786
Fax: (819) 953-5562

## Licensing and Charters

**R. Landry**
*Director*

Phone: (819) 953-8761
Fax: (819) 953-5562

### Licensing

**R. Guerra**
*Manager*

Phone: (819) 997-6359
Fax: (819) 953-5562

### Charters

**S. Boutet**
*A/Manager*

Phone: (819) 997-6227
Fax: (819) 953-5572

### Financial Evaluation

**J. Jacob**
*Manager*

Phone: (819) 997-8960
Fax: (819) 953-5562

## Accessible Transportation

**H. Nadeau**
*Director*

Phone: (819) 953-2749
Fax: (819) 953-6019

### Regulations, Research and Analysis

**D. Mainville**
*A/Manager*

Phone: (819) 997-0806
Fax: (819) 953-6019

### Complaints and Investigations

**A. Hampel**
*Manager*

Phone: (819) 953-9151
Fax: (819) 953-6019

### Monitoring and Liaison

**C. Stark**
*Manager*

Phone: (819) 953-2748
Fax: (819) 953-6019

## Senior Investigators, Enforcement

### Pacific

**G. King**
800 Burrard Street
Suite 641
Vancouver, British Columbia
V6Z 2V8

Phone: (604) 666-0620
Fax: (604) 666-1267

### Western

**L. Brooklyn**
Suite 1100
9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4C3

Phone: (780) 495-6618
Fax: (780) 495-5639

### Central

**M. Pearson**
Suite 702, 269 Main Street
P.O. Box 27007
Winnipeg Square Postal Outlet
Winnipeg, Manitoba R3C 4T3

Phone: (204) 984-6092
Fax: (204) 984-6093

### Ontario

**J. Anderson**
Suite 300, 4900 Yonge Street
Toronto, Ontario
M2N 6A5

Phone: (416) 952-7895
Fax: (416) 952-7897

### Quebec

**R. Laliberté**
Suite 8023
101 Roland-Therrien Boulevard
Longueuil, Quebec
J4H 4B9

Phone: (450) 928-4173
Fax: (450) 928-4178

### Atlantic

**B. Mercer**
Unit 109, 1045 Main Street
Moncton, New Brunswick
E1C 1H1

Phone: (506) 851-6950
Fax: (506) 851-2518

# Rail and Marine Transportation Branch

## Rail Rates Costing and Monitoring Directorate

**N. Thurston**
*Director*

Phone: (819) 997-4914
Fax: (819) 953-5564

### Freight Division

**B. Hennessy**
*Manager*

Phone: (819) 953-9912
Fax: (819) 953-5564

### Cost Determinations

**F. Urban**
*Manager*

Phone: (819) 953-9918
Fax: (819) 953-5564

### Financial and Costing Systems Analysis

**G. Nera**
*Manager*

Phone: (819) 997-2036
Fax: (819) 953-5564

### Grain Division

**J. Riegle**
*Manager*

Phone: (819) 997-6542
Fax: (819) 953-5564

## Rail and Marine Complaints and Audit Services

**P. Juneau**
*Director*

Phone: (819) 953-0374
Fax: (819) 953-5564

### Marine Complaints and Investigations

**D. Pilon**
*Manager*

Phone: (819) 997-8354
Fax: (819) 953-5686

### Rail Complaints and Investigations

**J. Cochrane**
*Manager*

Phone: (819) 997-1081
Fax: (819) 953-5564

### Audit Services and Statistical Analysis

**M. Gibbons**
*A/Manager*

Phone: (819) 953-5526
Fax: (819) 953-5564

## Rail Infrastructure

**I. Spear**
*Director*

Phone: (819) 953-0327
Fax: (819) 953-8353

### Engineering and Environmental Services

**P. Lacoste**
*Manager*

Phone: (819) 953-2117
Fax: (819) 953-8353

### Dispute Resolution

**G. Gordon**
*Manager*

Phone: (819) 953-0328
Fax: (819) 953-8353

### Approvals and Determinations

**K. Rochon**
*Manager*

Phone: (819) 953-0365
Fax: (819) 953-8353

APPENDIX 3

# CANADA, THE FEDERAL COURT, AND PETITIONS TO THE GOVERNOR IN COUNCIL

## SUPREME COURT OF CANADA
### Cases Decided in 1999

**Marilyn Sharp v. Canadian Transportation Agency and Canadian Pacific Railway Company**
**Court File No.: 27474**

Application for leave to appeal from the Judgment of the Federal Court of Appeal dated June 11, 1999, further to an appeal to that Court by Marilyn Sharp from an Order of the Canadian Transportation Agency which approved an application by the Canadian Pacific Railway Company pursuant to subsection 98(2) of the *Canada Transportation Act* for approval to construct a line of railway.

Application for leave to appeal denied by the Supreme Court of Canada on December 15, 1999.

## FEDERAL COURT OF APPEAL
### Cases Decided in 1999

**Marilyn Sharp v. Canadian Transportation Agency and Canadian Pacific Railway Company**
**Court File No.: A-549-98**

Appeal of Agency Decision No. 178-R-1998 and Order No. 1998-R-194, both dated April 21, 1998, which approved an application by Canadian Pacific Railway Company pursuant to section 98 of the *Canada Transportation Act* for approval of the construction of a proposed line of railway near Prentiss, Alberta.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on June 11, 1999.

**Canadian National Railway Company v. Naber Seed & Grain Co. Ltd.**
**Court File No.: 99-A-17**

Application for leave to appeal Agency Order No. 1999-R-150 and Decision No. 132-R-1999, both dated March 24, 1999, concerning a level of service complaint by Naber Seed & Grain Co. Ltd.

The application for leave to appeal was dismissed on July 8, 1999.

**Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency**
**Court File No.: A-46-99**

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-238-1998 dated September 9, 1998, which required the Canadian National Railway Company to file an application pursuant to section 98 of the *Canada Transportation Act* for Agency approval to construct the Edmonton Intermodal Yard Facility.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on November 29, 1999.

Canadian National Railway Company v. Eagle Forest Products Limited Partnership
Court File No.: A-731-97

Appeal of Agency Decision No. 457-R-1997 and Order No. 1997-R-453, both dated July 17, 1997, in the matter of a complaint by Eagle Forest Products Limited Partnership pursuant to subsection 116(1) of the *Canada Transportation Act* alleging that CN failed to fulfil its common carrier obligations to provide adequate and suitable accommodation for delivering traffic originating from its mill in Miramichi, in the province of New Brunswick.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on December 13, 1999.

## Cases Discontinued in 1999

Canadian American Railway Company v. National Transportation Agency
Court File No.: A-488-96

Appeal of National Transportation Agency Letter-decision dated November 20, 1995, which required the Canadian American Railway Company to apply for a Certificate of Fitness in accordance with the terms specified in section 12 of the *Railway Act*.

By Order of the Federal Court of Appeal dated February 23, 1999, the appeal was deemed to be discontinued.

Iqaluit Chamber of Commerce v. Bradley Air Services Limited
Court File No.: 98-A-38

Application for leave to appeal Agency Decision No. 437-A-1998 dated September 2, 1998 which found that Bradley Air Services Limited operating as First Air and/or Ptarmigan Airways has not imposed an unreasonable basic fare or unreasonable increase in the basic fare since October 1995 in respect of domestic services it operates to/from Iqaluit.

Although leave to appeal was granted by the Federal Court of Appeal on January 18, 1999 in this case, no notice of appeal was filed by the Applicant. Pursuant to subsection 41(2) of the *Canada Transportation Act*, no appeal, after leave to appeal has been obtained, lies unless it is entered in the Federal Court of Appeal within sixty days after the order granting leave to appeal is made. Accordingly, this case was closed.

Air Canada v. Gilles Daoust
Court File No.: A-98-99

Application for judicial review of Agency Decision No. 630-AT-A-1998 dated December 18, 1998 concerning an application by Gilles Daoust pursuant to subsection 172(1) of the *Canada Transportation Act* with respect to the difficulties he experienced with boarding assistance, seating assignment, services provided on board the aircraft and the late delivery of his wheelchair upon arrival in Mirabel on a return trip from London, England to Montréal, Quebec, with Air Canada.

Notice of Discontinuance filed with the Federal Court of Appeal on December 15, 1999.

Air Canada v. Pierre Paradis
Court File No.: A-50-99

Application for judicial review of Agency Decision No. 635-AT-A-1998 dated December 22, 1998 concerning an application by Pierre Paradis pursuant to subsections 172(1) and (3) of the *Canada Transportation Act* concerning the cancellation of his reservation by Air Canada.

Notice of Discontinuance filed with the Federal Court of Appeal on December 15, 1999.

## Cases Pending in 1999

Via Rail Canada Inc. v. National Transportation Agency and Jean Lemonde
Court File No.: A-507-96

Appeal from National Transportation Agency Order No. 1995-R-491 and Decision No. 791-R-1995, both dated November 28, 1995, in the matter of an application by Mr. Jean Lemonde, on behalf of Minikami (Club de mini basket-ball en fauteuil roulant "Les Kamikazes"), pursuant to subsection 63.3(1) of the *National Transportation Act, 1987.*

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, Her Majesty in Right of the Province of Newfoundland and Labrador and the Canadian Transportation Agency
Court File No.: A-385-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-337-1007 dated December 17, 1997, in the matter of a request from Mr. Gordon Moffatt for the submission of a matter for final offer arbitration, pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act.*

Corporation of the City of Windsor v. Canadian Pacific Railway Company and Shergar Developments Inc.
Court File No.: A-649-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-210-1998 dated July 16, 1998, regarding a complaint by the Corporation of the City of Windsor regarding Canadian Pacific Railway Company's failure to comply with the rail line abandonment provisions of the *National Transportation Act, 1987* as they pertain to maintenance obligations for the University Avenue and Riverside Drive bridges at mileages 112.40 and 112.60 of the former Windsor Subdivision, in the City of Windsor and a request that Canadian Pacific restore these bridges to their former condition as streets, pursuant to the *Canada Transportation Act.*

Canadian National Railway Company v. Mark Brocklehurst/Carol Syrnyk, Alison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter and Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier
Court File No.: A-537-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-123 and Decision No. 87-R-1999, both dated March 8, 1999, concerning the noise levels emanating from the operations of the Canadian National Railway Company in its Oakville Yard in Oakville, Ontario.

Canadian National Railway Company v. Ville de Saint-Pierre, Ville de Montréal-Ouest
Court File No.: A-531-99

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-122-1999 dated April 27, 1999, relating to an application for the apportionment of costs of certain works related to the Saint-Jacques Street Viaduct, in the Ville de Saint-Pierre and in the Ville de Montréal-Ouest.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, the Government of Newfoundland and Labrador, Oceanex 1997 Inc., the Atlantic Provinces Trucking Association, Canadian Pacific Railway, Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland
Court File No.: A-613-99

Appeal of Agency Decision No. 300-R-1999 dated June 2, 1999 relating to an objection by the Canadian National Railway Company to a submission by Mr. Gordon Moffatt pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act.*

Canadian National Railway Company v. Randy and Sue Taylor
Court File No.: A-729-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

Norfolk Southern Railway Company v. Randy and Sue Taylor
Court File No.: A-741-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

The Privacy Commissioner of Canada v. Canada Labour Relations Board
Court File No.: A-685-96

Appeal of the judgment of the Trial Division of the Federal Court of Canada delivered on August 12, 1996 relating to the refusal of access to an individual of personal notes taken by Board members during a hearing.

*Note: This case does not involve a decision of the Agency. The Agency is simply an intervenor in this case.*

## Petitions to the Governor in Council

### Cases Decided

Marilyn Sharp v. Canadian Transportation Agency and Canadian Pacific Railway Company

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 178-R-1998 and Order No. 1998-R-194 which approved an application by the Canadian Pacific Railway Company for approval of the construction of a railway line for a distance of 12.6 kilometres, at Prentiss, in the County of Lacombe, in the Province of Alberta.

By Order in Council P.C. 1999-1789 dated October 6, 1999, the Governor in Council declined to vary or rescind Agency Decision No. 178-R-1998 and Order No. 1998-R-194.

### Cases Pending

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 593-R-1998 issued in connection with an application by the Canadian National Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Canadian Transportation Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous Subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the Province of Saskatchewan.

# APPENDIX 4

## ...OMMITTEE AND WORKING GROUP PARTICIPANTS

**Canadian Association for Community Living**
C. Laurin-Bowie

**Canadian Association of the Deaf**
E. Richman

**Canadian Association of Independent Living Centres**
T. Walters
M. Brault

**Canadian Council of the Blind**
J. Rempel

**Canadian Hard of Hearing Association**
C. Cantlie

**Canadian National Institute for the Blind**
F. Cutler
J. McDonald

**Canadian Paraplegic Association**
E. Boyd

**Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)**
R. Desjardins

**Council of Canadians with Disabilities**
E. Norman
B. Brown

**Easter Seals/ March of Dimes National Council**
W. Hoch

**Institut Nazareth et Louis-Braille**
P. Ferland

**Kéroul**
M. Tremblay
P. Tanguay

**One Voice Seniors**
R. Hammond

**Air Canada**
E. Arcand

**Air Transport Association of Canada**
G. Elliot

**Canadian Airports Council**
N. Raynor

**Canadian Airlines International**
M. McRae
B. Schneider

**Canadian Ferry Operators Association**
B. Harbidge

**Marine Atlantic**
B. Harbidge

**Railway Association of Canada**
R.H. Ballantyne

**VIA Rail Canada Inc**
R. MacDonald
K. Coffen

**Canadian Human Rights Commission**
H. Goldberg

**Government of Newfoundland and Labrador**
S. Appleby

**Human Resources Development Canada**
M. Regnaud

**Transport Canada**

- **Cabin Safety Standards**
  F. Wokes
- **Accessible Programs**
  L. Greenblatt
- **Transportation Development Centre**
  B. Smith

## ...PANIES AS OF DECEMBER 31, 1999

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company

Canadian American Railroad Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Cape Breton Development Corporation doing business as Devco Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk and Western Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

Quebec North Shore & Labrador Railway Company

RaiLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Union Pacific Railroad Company

Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

OFFICE DES
TRANSPORTS DU
CANADA

1994
1995
1993
1996
1997
1998
2000
2001
2003
2002

RAPPORT ANNUEL

# 1999

# Progresser avec le temps

Canada

# Énoncé de mission

***Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.***

**www.otc.gc.ca**

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mai 2000

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 1999. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la Loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Marian L. Robson

Marian L. Robson

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

RAPPORT ANNUEL

# 1999

# Progresser avec le temps

OFFICE DES
TRANSPORTS DU
CANADA

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2000
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-64967-2
Nº de catalogue TWI-1/1999

Le présent rapport annuel et d'autres publications de l'Office sont disponibles sur le site Internet de l'OTC à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office et ses programmes en composant le (819) 997-0344 (sans frais : 1-888-222-2592)

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Édifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

Cette publication est disponible en formats alternatifs.

# TABLE DES MATIÈRES


**Membres de l'Office des transports du Canada** ..... iv
**Message du Président** ..... v
**Sommaire** ..... vi

CHAPITRE 1
**Progresser avec le temps** ..... 1

Introduction ..... 1

CHAPITRE 2
**Activités de l'Office en 1999** ..... 6

Transport maritime ..... 6
Transport ferroviaire ..... 11
Transport aérien ..... 24
Accessibilité pour les personnes ayant une déficience ..... 36

CHAPITRE 3
**Évaluation de l'effet de la Loi** ..... 50

Délai pour rendre une décision ..... 50
Transport ferroviaire ..... 52
Transport aérien ..... 57
Conclusion ..... 58

CHAPTER 4
**Perspectives d'avenir** ..... 59

ANNEXES

1 : Lois et règlements en vigueur en 1999 ..... 65
2 : Personnel de l'Office ..... 66
3 : Causes portées devant la Cour suprême du Canada et la Cour fédérale, et pétitions au gouverneur en conseil ..... 69
4 : Comité consultatif de l'Office et participants aux groupes de travail ..... 74
5 : Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale au 31 décembre 1999 ..... 75

# OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

## MEMBRES

Marian L. Robson*
**Président**
*Ottawa (Ontario)*
*ancien membre d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports*

Jean Patenaude*
**Vice-président**
*Montréal (Québec)*
*ancien conseiller à Transports Canada et avocat général d'une compagnie ferroviaire*

Keith Penner*
**Membre**
*Ottawa (Ontario)*
*ancien député à la Chambre des communes pour la circonscription Cochrane-Supérieur et ancien membre de l'Office national des transports*

Richard Cashin*
P.C., O.C., LLD
**Membre**
*St. John's*
*(Terre-Neuve)*
*avocat, ancien président et fondateur de la Newfoundland Fishermen's Union*

Mary-Jane Bennett***
**Membre**
*Winnipeg (Manitoba)*
*avocate et membre actif de plusieurs conseils et comités*

Gilles Dufault***
**Membre**
*Verdun (Québec)*
*ancien cadre supérieur de Via Rail et consultant en stratégies d'affaire*

Michael A. Sutton**
**Membre**
*Willowdale (Ontario)*
*ancien président de la Commission d'organisation de la Ville de Toronto et cadre d'une entreprise de télécommunications*

* depuis le 1er juillet 1996
** depuis le 22 décembre 1997
*** depuis le 20 janvier 1998

# MESSAGE DU PRÉSIDENT

Dans sa troisième année complète d'activités, l'Office des transports du Canada a évolué dans un environnement dynamique. En dépit des nombreux changements, il a continué de collaborer étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs du réseau de transport canadien pour garder ce réseau efficace et accessible. Dans l'exercice de ses fonctions quasi judiciaires, l'Office a rendu un certain nombre de décisions qui auront une incidence profonde sur l'industrie canadienne des transports.

Ce rapport annuel présente le détail des activités de l'Office en 1999. Il jette aussi un regard vers l'avenir en décrivant les activités futures de l'Office, ainsi que les grandes questions qu'il prévoit devoir traiter à compter de l'an 2000. En outre, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi. Cette évaluation devrait s'avérer utile au ministre des Transports lorsqu'il entreprendra l'examen de la Loi prévu dans cette dernière, examen devant débuter à l'été 2000.

À titre d'organisme de réglementation équitable et soucieux de transparence et à titre de tribunal quasi judiciaire, l'Office joue un rôle important dans le réseau de transport du Canada. Il aide les fournisseurs et les utilisateurs des services à résoudre leurs différends de façon efficace, hors des tribunaux, en ne recourant à la réglementation que lorsque celle-ci est nécessaire.

Je crois que l'Office s'est bien adapté aux conditions changeantes caractérisant une industrie des transports en rapide évolution. J'estime que l'Office est en bonne position pour continuer d'appliquer les politiques gouvernementales en matière de transports tout en offrant une tribune pour la résolution des différends. À l'heure où l'Office s'apprête à entreprendre une nouvelle phase de son mandat, à la suite de l'examen prochain de la Loi, je suis persuadée qu'il continuera de progresser avec le temps.

Marian L. Robson

Au cours des quatre années d'application de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), le secteur canadien des transports n'a cessé d'évoluer. Pendant cette période, l'Office des transports du Canada a continué de s'adapter afin d'appuyer l'industrie canadienne des transports et ses utilisateurs. L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions se rapportant aux transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. Il a le pouvoir de régler diverses plaintes relatives aux prix, aux services et à d'autres aspects des transports, et il favorise le règlement à l'amiable des différends, s'il y a lieu.

Au nombre de ses activités, l'Office délivre les licences aux transporteurs aériens et les certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer, fait fonction d'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions se rapportant à la réglementation économique des transporteurs aériens et rend des décisions visant l'élimination des obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport de compétence fédérale.

Les responsabilités de l'Office sont nombreuses et diversifiées. Le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada* stipule que l'Office doit présenter annuellement un rapport sur ses activités. Celles-ci sont décrites en détail au chapitre 2. Les principales activités dont l'Office s'est acquitté cette année :

- examiner des dispositions sur le pilotage maritime;
- formuler des commentaires sur les recommandations visant le remaniement du réseau de transport et de manutention du grain;
- dispenser des conseils aux fins de l'élaboration de la législation faisant suite à la fusion proposée d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien;
- informer les personnes ayant une déficience et les personnes âgées au sujet de l'accessibilité des moyens de transport;
- publier le *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*;
- vérifier à ce que les transporteurs aériens disposent d'assurances-responsabilité adéquates pour faire face aux réclamations liées au passage à l'an 2000;
- adopter un programme de sanctions administratives pécuniaires;
- mettre en place la structure d'un nouveau mode de règlement des différends.

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office effectue chaque année une évaluation de l'effet de la Loi. On trouvera au chapitre 3 l'évaluation des difficultés que l'Office a rencontrées dans l'application de la Loi, et incluant les préoccupations suivantes :

- les délais prévus dans la Loi pour rendre les décisions, qui peuvent être insuffisants pour que l'Office ou les autres parties puissent résoudre les questions;
- les questions de procédures soulevées pendant le processus d'arbitrage peuvent miner la possibilité de conclure un processus équitable;
- la définition de « chemin de fer relevant de la compétence fédérale » est ambiguë;

- les dispositions régissant le transfert et la cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer peuvent entraver le maintien du service ferroviaire, la capacité des chemins de fer de se départir de leurs lignes et de leurs intérêts dans des délais raisonnables ou encore la possibilité pour les municipalités d'acquérir des lignes, quelle qu'en soit l'intention;
- les dispositions de la Loi régissant l'offre publique, la vente et l'interruption de certains services aériens pourraient nécessiter de légères modifications.

Le présent rapport annuel est le dernier rapport de l'Office que le ministre des Transports déposera au Parlement avant d'entreprendre l'examen de la Loi prévu dans celle-ci, examen qui devrait débuter à l'été 2000. L'information contenue dans le chapitre 3 devrait être des plus utiles au Ministre pour la réalisation de cet exercice.

En plus de résumer les activités de la dernière année, le rapport annuel décrit celles que l'Office prévoit entreprendre prochainement. Ces activités, décrites au chapitre 4, comprennent :

- participer à l'examen prochain de la Loi;
- régler les différends entre les autorités portuaires et les utilisateurs au sujet des frais;
- tenir un nouveau sondage auprès des voyageurs ayant une déficience, pour se faire une meilleure idée de la façon dont le réseau de transport répond à leurs besoins;
- modifier le rôle de l'Office en matière de transport aérien, suivant les modifications apportées à la Loi;
- poursuivre les efforts d'élaboration et de mise en œuvre d'un nouveau mode de règlement des différends;
- appuyer les efforts déployés par le gouvernement fédéral pour améliorer l'accès et les services grâce à des technologies de l'information innovatrices;
- mettre à jour son plan stratégique.

Dans sa troisième année complète d'activités, l'Office a su s'adapter aux changements survenus dans l'industrie des transports. Dans ses actions et ses décisions, il a été réceptif aux changements se produisant sur la scène internationale et dans l'ensemble de la société canadienne. Alors qu'il se prépare à s'engager dans le nouveau millénaire, l'Office continuera de parcourir le pays pour entendre les points de vue des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport; il continuera d'inciter les Canadiens à lui faire part de leurs opinions par l'entremise de sondages, de bulletins, de lignes téléphoniques sans frais, d'Internet, ainsi que par d'autres moyens. En s'appuyant sur les ressources dont il dispose, l'Office continuera d'aider le secteur des transports à faire face aux difficultés que rencontre cette industrie. Il continuera également d'aider les utilisateurs du réseau de transport à faire connaître leurs besoins et à régler leurs divergences avec les fournisseurs de services.

L'Office cherche à constamment améliorer ses connaissances de l'industrie des transports. Une telle expertise lui sera des plus utiles dans ses efforts pour établir un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens tout en continuant de progresser avec le temps.

# Progresser avec le temps

***Au cours de 1999, troisième année complète d'activités de l'Office des transports du Canada, des changements importants se sont produits dans le système de transport canadien.***

## INTRODUCTION

En 1999, au cours de sa troisième année complète d'activités, l'Office des transports du Canada n'a cessé de parfaire sa façon d'appliquer les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). L'Office a eu davantage recours à l'éducation et à la consultation pour appuyer son rôle d'organisme de réglementation des transports et de tribunal administratif. Il a aussi réagi à de nombreux changements survenus dans l'industrie des transports, un secteur qui connaît une évolution rapide.

- Tout au long de l'année, l'Office a tenu de vastes consultations sur les améliorations à apporter au réseau de pilotage maritime et a soumis une série de recommandations à ce sujet au ministre des Transports.
- L'Office a veillé à ce que tous les transporteurs aériens canadiens et étrangers titulaires d'une licence continuent de disposer d'une assurance-responsabilité n'excluant pas les réclamations liées au passage à l'an 2000, conformément aux exigences de la Loi.
- L'Office a déployé de plus grands efforts pour informer les personnes âgées sur les questions en matière d'accessibilité dans les transports, dans le cadre de l'Année internationale des personnes âgées.
- En juin, l'Office a préparé le *Rapport sur le mouvement du grain de l'Ouest*, aux fins de l'examen mené par M. Arthur Kroeger sur le transport et la manutention du grain au Canada.
- En juin également, l'Office a publié un troisième code d'application volontaire, le *Code de pratiques – Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*.
- À l'automne, des propositions ont été déposées en vue de la restructuration d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International. Le personnel de l'Office a collaboré avec celui de Transports Canada pour mettre au point les dispositions législatives appropriées en réponse à la fusion projetée.
- En novembre, les nouvelles sanctions pécuniaires administratives de l'Office sont entrées en vigueur. Celles-ci lui permettent d'imposer une plus vaste gamme de sanctions en cas de

non-respect du *Règlement sur les transports aériens*, compte tenu de la nature de l'infraction.

- De concert avec certains clients, et suivant une initiative pangouvernementale, l'Office a commencé à chercher de nouveaux modes de règlement des différends dans le but d'établir un moyen extrajudiciaire de régler ces derniers. Il a créé un comité consultatif chargé de la question, réunissant des représentants de l'industrie, pour l'aider à concevoir un nouveau mode de règlement et pour en faire l'essai d'un projet pilote.
- En décembre, l'Office a reçu une première plainte au sujet d'un droit fixé par une administration portuaire, formulée en vertu des nouvelles dispositions de la *Loi maritime du Canada*.

## Mandat

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions se rapportant aux transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs aériens et de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, et comporte le pouvoir de régler certaines plaintes relatives à la tarification et aux services. L'Office est aussi l'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. Il a également le pouvoir, pour ce qui est du réseau de transport de compétence fédérale, d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience.

L'Office est un organisme de réglementation économique qui recourt à ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends. Le cas échéant, il encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable.

Parce qu'il exerce surtout son pouvoir d'enquête et son pouvoir décisionnel en réaction aux plaintes qu'il reçoit, l'Office a pris des mesures pour aider les expéditeurs, les transporteurs, les voyageurs, les municipalités et les autres parties intéressées du réseau de transport fédéral à comprendre pleinement ses rôles et responsabilités, ainsi que les droits que la Loi confère à ces personnes. Ses activités de communication et de consultation revêtent de ce fait une grande importance dans ses travaux. L'Office déploie des efforts concrets pour expliquer le fonctionnement des lois canadiennes en matière de transport et pour décrire son fonctionnement aux Canadiens. Il sollicite aussi des opinions sur les modifications réglementaires qui toucheront l'industrie des transports.

## Fonctionnement de l'Office

L'Office est composé d'un président qui agit à titre de premier dirigeant, d'un vice-président, de cinq autres membres et de 245 employés.

***L'Office recourt à ses pouvoirs de réglementation économique conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends.***

Puisque ce sont les plaintes qui dictent le mode opératoire de l'Office, celui-ci a mis au point une approche visant à assurer le traitement rapide, efficace et équitable des plaintes. Ainsi, chaque demande ou plainte reçue est attribuée à un comité d'examen, formé d'au moins deux membres, qui détermine les mesures à prendre. Une fois que les parties ont présenté leurs plaidoiries écrites, le personnel de l'Office effectue toute analyse demandée par les

membres. Ces derniers étudient la question sous ses aspects économique, juridique et opérationnel, avant de rendre leur décision. La Loi prévoit que le processus décisionnel n'excédera pas 120 jours, sauf si les parties conviennent d'une prolongation. Toute personne peut demander des exemplaires des décisions ainsi que des règles, arrêtés et règlements. On peut consulter la plupart des décisions et des arrêtés de l'Office dans son site Web, à l'adresse www.otc.gc.ca.

***On peut consulter la plupart des décisions et des publications de l'Office sur le site Web www.otc.gc.ca.***

La *Loi sur les transports au Canada* énonce les responsabilités de l'Office. Celui-ci partage aussi des responsabilités législatives avec d'autres ministères et organismes à l'égard d'autres lois, dont la *Loi maritime du Canada*, la *Loi sur le pilotage*, la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, la *Loi sur le cabotage* et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*. L'Office est aussi chargé, en tout ou en partie, de l'application de divers règlements pris en vertu de ces lois (voir l'annexe 1).

La structure organisationnelle comporte quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres de l'Office, soit la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale (voir l'organigramme de l'Office à l'annexe 2).

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles délivre les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, applique les exigences se rapportant à la délivrance de ces licences et délivre les permis d'affrètement. Elle participe aussi à la négociation et à la mise en œuvre des accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. La Direction générale traite les plaintes générales des consommateurs liées au transport aérien. En outre, elle vise à rendre tous les modes de transport de compétence fédérale accessibles aux personnes ayant une déficience, et s'occupe des plaintes en matière d'accessibilité dans le transport aérien, ferroviaire, maritime et le transport par autocar interprovincial.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime se penche sur les plaintes se rapportant aux taux et au service dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que sur les différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties concernant des questions d'infrastructure ferroviaire. La Direction générale délivre aussi les certificats d'aptitude visant la construction et l'exploitation proposées de chemins de fer. Elle aide aussi l'Office à établir les taux d'interconnexion réglementés et le barème applicable au transport du grain de l'Ouest, en plus de participer à l'élaboration des normes et des règlements pour l'établissement des coûts et d'effectuer, au besoin, des vérifications des systèmes comptables et statistiques des compagnies de chemins de fer.

La Direction des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et les arrêtés de l'Office; en 1999, ce dernier a rendu 729 décisions officielles et 632 arrêtés. La Direction dispense aussi des avis juridiques au sein de l'Office et représente ce dernier devant les tribunaux. Son personnel prend part au déroulement des réunions et des

audiences de l'Office et participe à l'élaboration et à l'application des méthodes et des règlements. On trouvera à l'annexe 3 une liste des décisions de l'Office dont la Cour fédérale est présentement saisie en appel.

La Direction générale de la gestion centrale fournit un soutien général à l'Office grâce à divers services centraux tels que ceux des ressources humaines, de la planification, des finances, de l'informatique, de la bibliothèque et des archives.

## Communiquer avec les Canadiens

Les communications sont un important volet des activités de l'Office. L'objectif de sa stratégie de communications vise à ce que les Canadiens et les Canadiennes s'intéressant au domaine des transports comprennent leurs droits et leurs obligations, ainsi que le rôle dévolu à l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, d'autres lois fédérales et du cadre réglementaire connexe. L'Office est constamment à l'affût de nouvelles occasions où son personnel et les membres de l'Office pourront échanger de l'information avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport de l'ensemble du Canada. Les membres et le personnel consultent les expéditeurs, les transporteurs, les associations industrielles et d'autres ordres de gouvernement pour discuter des préoccupations de ces groupes et chercher des solutions; participent à titre de conférenciers invités ou de panélistes lors d'événements d'envergure nationale ou internationale relatifs au domaine des transports; et rédigent et diffusent des lignes directrices sur différentes questions pour faciliter les interactions actuelles et futures de la population avec l'Office.

L'Office publie des brochures et des dépliants, diffuse des communiqués de presse et répond aux demandes des renseignements, exploite un site Web et participe à des événements un peu partout au Canada pour rencontrer les Canadiens et répondre directement à leurs questions. L'Office a aussi recours à d'autres moyens, tels que les discours, les lignes téléphoniques sans frais et les colloques pour communiquer avec le public. Compte tenu de la diversité des interlocuteurs de l'Office, dont il faut satisfaire les différents besoins, l'information est offerte sous plusieurs formes, y compris sur support papier et électronique, en braille et sur audio-cassette.

En plus de faire parvenir chacune des décisions et arrêtés aux parties concernées, le Secrétariat de l'Office les adresse aussi à des cabinets d'avocats

### Le Prix du chef de la fonction publique

En 1999, le personnel de la Direction des transports accessibles (DTA) a été proposé comme lauréat du Prix du chef de la fonction publique, lequel a pour but de souligner la contribution des fonctionnaires dont le leadership, la créativité et l'engagement remarquables rendent possible l'administration efficace de notre gouvernement démocratique. Dans le document de mise en candidature de la DTA, dans la catégorie Excellence en politiques, on indiquait que cette direction rend ses politiques pertinentes à l'égard de la population canadienne en adoptant des approches innovatrices et dynamiques pour adapter autant que possible les politiques à la réalité des personnes qu'elles concernent. Cette mise en candidature, appuyée par l'Association du transport aérien du Canada, le gouvernement de Terre-Neuve et l'Association canadienne des paraplégiques, soulignait le processus ouvert de consultation approfondie de la DTA.

intéressés, à des entreprises et aux personnes inscrites sur sa liste de diffusion. L'Office a aussi distribué des exemplaires de son rapport annuel de 1998 à de nombreux Canadiens et à d'autres parties intéressées partout dans le monde.

## Gestion de l'Office

En 1999, l'Office a poursuivi ses efforts pour renforcer sa capacité de réagir aux changements qui surviennent dans le milieu des transports. Dans le cadre de son plan stratégique, il a effectué un suivi régulier des mesures déjà prises pour atteindre ses objectifs. Des progrès ont été réalisés sur tous les plans. C'est ainsi qu'un élément important du plan stratégique consiste à affirmer le rôle de facilitateur de l'Office au sein du réseau de transport canadien. On a poursuivi les efforts en ce sens.

Au chapitre de la gestion interne, l'Office, à l'instar des autres ministères fédéraux, a participé aux mesures entourant la Norme générale de classification qui vise à simplifier et à uniformiser la description et l'évaluation du travail dans la fonction publique fédérale. Il a aussi veillé à ce que ses systèmes d'information franchissent le cap de l'an 2000 avec un minimum d'interruptions pour leurs utilisateurs. Il a aussi continué à s'appuyer sur les compétences de ses employés et à compter sur leur dévouement.

## Rapport annuel 1999

Le rapport annuel de l'Office fait état des travaux effectués par l'organisation, tout en donnant suite aux exigences de la Loi.

Le **chapitre 2** décrit les activités de l'Office en 1999.

Le **chapitre 3** décrit le fonctionnement de la Loi et les difficultés rencontrées dans son application.

Le **chapitre 4** aborde les questions que l'Office prévoit devoir traiter dans un avenir prochain.

# Activités de l'Office en 1999

***Ce chapitre présente un sommaire des travaux effectués par l'Office l'année dernière. Pour obtenir plus de renseignements, y compris le texte des décisions de l'Office, le lecteur est invité à consulter notre site Web, à l'adresse www.otc.gc.ca.***

## TRANSPORT MARITIME

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique à l'égard de certaines activités maritimes. Dans l'exercice de ses pouvoirs, ou encore à la suite de plaintes, l'Office établit si les tarifs, droits et autres frais exigés sont justes et raisonnables, s'ils sont discriminatoires ou encore s'ils portent atteinte à l'intérêt public. L'Office veille aussi aux intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'une demande est présentée afin de permettre l'utilisation d'un navire étranger en s'assurant qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible.

### *LOI MARITIME DU CANADA*

La *Loi maritime du Canada* (LMC), adoptée en 1998, modifiait de plusieurs façons la structure et le cadre réglementaire de l'industrie maritime. La nouvelle loi prévoyait entre autres l'établissement d'administrations portuaires, la cession de certains ports et havres et la commercialisation de la voie maritime du Saint-Laurent. Elle modifiait aussi la *Loi sur le pilotage* et apportait d'autres changements se rapportant au commerce et au transport maritimes.

### Les ports

La LMC établissait de nouvelles structures aministratives pour les grands ports canadiens. Les nouvelles administrations peuvent désormais fixer les frais d'utilisation de leurs infrastructures, installations et services. En vertu de cette loi, l'Office a aussi le mandat d'enquêter sur les plaintes voulant que les frais exigés constituent une discrimination injustifiée.

***La Loi maritime du Canada (LMC), adoptée en 1998, modifiait de plusieurs façons la structure et le cadre réglementaire de l'industrie maritime.***

En décembre 1999, Halterm Limited a déposé une plainte auprès de l'Office, alléguant que l'Administration du port d'Halifax avait manqué aux obligations que lui impose les articles 49 et 50 de la LMC. Cette nouvelle disposition de la LMC interdit aux administrations portuaires de faire preuve de discrimination injustifiée, d'accorder un avantage injustifié ou déraisonnable, ou d'imposer un désavantage injustifié ou déraisonnable à tout utilisateur. Le port d'Halifax répondra relativement à cette plainte en 2000, par la suite l'Office conduira une enquête.

## La voie maritime du Saint-Laurent

La LMC autorisait le Ministre de passer un contrat avec la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent, chargée de veiller au bon fonctionnement du réseau de la voie maritime des Grands Lacs et du Saint-Laurent. La Corporation peut fixer le montant des frais exigés pour l'utilisation de tout bien, service, droit ou privilège, mais doit déposer ses tarifs auprès de l'Office, lequel a le pouvoir d'enquêter sur toute allégation de discrimination injustifiée. L'Office n'a reçu aucune plainte de cette nature en 1999.

## La Société des ponts fédéraux limitée

La LMC abolissait l'administration de la voie maritime du Saint-Laurent, qui gérait auparavant des ponts surélevés franchissant le fleuve Saint-Laurent qui n'avaient pas d'incidence sur la navigation dans la voie maritime, et confiait cette responsabilité à une nouvelle société, la Société des ponts fédéraux limitée. Cette dernière compte deux filiales, La Corporation du Pont international et la société Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain inc., en plus de gérer plusieurs autres ponts fédéraux et d'autres propriétés. L'Office a le pouvoir d'étudier toute plainte alléguant qu'un droit exigé par une société de gestion d'un pont représente une discrimination injustifiée. En 1999, l'Office n'a reçu aucune plainte au sujet des droits exigés par les sociétés de gestion des ponts.

## *Loi sur le pilotage*

Les administrations de pilotage fixent leurs tarifs en vertu de la *Loi sur le pilotage*. Toute personne considérant qu'un tarif proposé pourrait nuire à l'intérêt public peut signifier son opposition à l'Office, dans un délai de 30 jours de la publication du tarif dans la *Gazette du Canada*. L'Office doit alors faire enquête sur la plainte et rendre une décision dans un délai de 120 jours, à moins que les parties ne s'entendent pour prolonger ce dernier.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié, en décembre 1998, une proposition tarifaire visant à augmenter de 3 p. 100 les redevances de pilotage dans certaines zones de Terre-Neuve et du Labrador où le pilotage n'est pas obligatoire. En janvier 1999, le ministère des Travaux publics, des Services et des Transports de Terre-Neuve et du Labrador s'est opposé à cette proposition, invoquant qu'elle devrait être rejetée en raison des conditions économiques et de la stabilité financière de l'Administration. En mai 1999, l'Office a indiqué dans sa décision que la proposition tarifaire ne portait pas atteinte à l'intérêt public puisque les initiatives de gestion de l'Administration devraient être source d'efficience économique et d'autonomie financière pour celle-ci.

En 1999, l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Administration de pilotage des Laurentides ont déposé des propositions tarifaires qui n'ont pas été contestées. Une opposition a été reçue à l'égard d'un tarif de l'Administration de pilotage du Pacifique, mais celle-ci a été retirée ultérieurement. L'Office n'a donc mené aucune enquête au sujet de propositions tarifaires.

## EXAMEN DU PILOTAGE MARITIME

C'est en vertu de la *Loi sur le pilotage* qu'ont été établies les administrations de pilotage de l'Atlantique, des Laurentides, des Grands Lacs et du Pacifique. La Loi confère à chacune de ces sociétés la responsabilité de fournir des services de pilotages sécuritaires et efficaces dans une région.

Le pilotage maritime est un sujet fort complexe et qui est controversé depuis de nombreuses années. Il a été l'objet de travaux de six commissions et de nombreuses enquêtes parlementaires et études. Malgré les changements apportés à la Loi, certaines questions n'étaient pas résolues, et d'autres s'y sont ajoutées. Selon la partie 7 de la LMC, le ministre des Transports se trouve dans l'obligation de procéder à l'examen de certaines questions en matière de pilotage, à savoir le processus de certification pour les capitaines et les officiers de navire, les exigences en matière de formation et de délivrance de brevets des pilotes, la désignation des zones de pilotage obligatoire, les mécanismes de règlement des différends et les mesures se rattachant à l'autonomie financière et à la réduction des coûts. En août 1998, le Ministre chargeait l'Office de mener cet examen conformément au mandat qu'il lui confiait.

L'examen comprenait de nombreuses consultations avec des centaines d'intéressés, y compris des représentants des administrations de pilotage, des pilotes, des associations de lignes de navigation et d'expéditeurs, des représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et d'autres utilisateurs intéressés. Les consultations ont pris la forme de rencontres individuelles, ainsi que de réunions de groupes dans les régions. Le Comité s'est arrêté trois fois dans chacune des régions, et deux réunions d'ampleur nationale ont eu lieu dans la région de la capitale nationale.

Au début de l'examen, les parties avaient adopté des positions très catégoriques sur les questions de pilotage maritime. Certains expéditeurs et armateurs s'opposaient à la structure monopolistique des administrations de pilotage, préconisant plutôt la commercialisation ou la privatisation des services de pilotage. Certains armateurs canadiens soutenaient avec énergie que la flotte canadienne devrait être exemptée de l'obligation du pilotage compte tenu de l'expertise des capitaines canadiens et de la technologie de pointe employée sur leurs navires. La plupart des intervenants considéraient de plus que la désignation des zones de pilotage obligatoire des quatre régions ne se fondait sur aucun critère valable.

Outre ces questions communes à toutes les zones de pilotage, les intervenants ont soulevé plusieurs questions controversées, propres à certaines régions, telles que la certification dans la région des Laurentides et les services de pilotage pour l'ensemble de la zone côtière dans la région du Pacifique.

Au cours des consultations, le Comité a constaté que les parties en présence étaient disposées à faire des compromis dans le but d'en arriver à des solutions consensuelles. Cette attitude aura permis à l'Office de produire un rapport contenant 21 recommandations en vue d'améliorer les dispositions sur le pilotage au profit de tous les intervenants. L'Office a présenté son rapport au Ministre en août 1999.

Reconnaissant le caractère régional du pilotage, l'Office a choisi de trouver des solutions spécifiques aux problèmes de

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

chacune des régions plutôt que de chercher des solutions générales qui s'appliqueraient à l'ensemble de celles-ci. Au nombre de ses principales recommandations, on trouve notamment :

- l'adoption d'une méthode tenant compte des risques pour la désignation des zones de pilotage obligatoire;
- la mise en place d'un programme d'assurance de la qualité des pilotes dans toutes les régions;
- l'adoption d'un mécanisme de certification modernisé dans la région des Laurentides;
- la mise en place d'un programme amélioré d'exemption à l'intention des capitaines canadiens de la région des Grands Lacs;
- l'adoption d'un mécanisme tenant compte des risques pour l'évaluation des limites applicables à la jauge et au type de navires visés par l'obligation de pilotage obligatoire dans les régions des Laurentides et de l'Atlantique;
- l'encouragement aux administrations de pilotage pour qu'elles consultent régulièrement les parties intéressées.

L'article 157 de la nouvelle LMC exigeait que le Ministre dépose à la Chambre des communes un rapport portant sur les questions de pilotage non encore réglées. Le Ministre a déposé son rapport en novembre 1999, lequel incluait un exemplaire du rapport de l'Office et des lettres d'instructions adressées aux quatre administrations de pilotage, et par lequel il appuyait les 21 recommandations de l'Office. Le Ministre a ordonné aux administrations de pilotage de se conformer aux recommandations de l'Office suivant le délai imparti.

## *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*

L'Office veille à l'application de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. En vertu de cette loi, les cartels de lignes maritimes de conteneurs, aussi appelés « conférences maritimes », qui établissent des tarifs et des conditions de service communs peuvent être exemptés de l'application de la *Loi sur la concurrence* s'ils respectent certaines exigences touchant le dépôt des tarifs et d'autres exigences. Toute personne qui considère que l'entente d'une conférence maritime ou que l'une de ses pratiques a pour effet de réduire de manière abusive les services de transport ou d'augmenter les frais de transport peut déposer une plainte auprès de l'Office. L'Office n'a reçu aucune plainte de cette nature en 1999.

## *Loi sur le cabotage*

Avant qu'un navire étranger puisse être utilisé à des fins de cabotage au Canada, le ministre du Revenu doit en premier lieu émettre une licence à cette fin. Cependant, le Ministre ne peut émettre une telle licence que si l'Office établit qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour assurer le service ou exécuter les activités visées dans la demande. En outre, si l'activité comporte le transport de passagers, l'Office doit également établir qu'aucun exploitant de navires canadiens n'offre un service identique ou semblable.

Au cours de 1999, l'Office a reçu 117 demandes de licence de cabotage et en a approuvé 108; dans un seul cas, la décision a été défavorable à l'importation d'un navire. Les huit autres demandes ont été retirées. L'Office est souvent appelé à

chacune des régions plutôt que de chercher des solutions générales qui s'appliqueraient à l'ensemble de celles-ci. Au nombre de ses principales recommandations, on trouve notamment :

- l'adoption d'une méthode tenant compte des risques pour la désignation des zones de pilotage obligatoire;
- la mise en place d'un programme d'assurance de la qualité des pilotes dans toutes les régions;
- l'adoption d'un mécanisme de certification modernisé dans la région des Laurentides;
- la mise en place d'un programme amélioré d'exemption à l'intention des capitaines canadiens de la région des Grands Lacs;
- l'adoption d'un mécanisme tenant compte des risques pour l'évaluation des limites applicables à la jauge et au type de navires visés par l'obligation de pilotage obligatoire dans les régions des Laurentides et de l'Atlantique;
- l'encouragement aux administrations de pilotage pour qu'elles consultent régulièrement les parties intéressées.

L'article 157 de la nouvelle LMC exigeait que le Ministre dépose à la Chambre des communes un rapport portant sur les questions de pilotage non encore réglées. Le Ministre a déposé son rapport en novembre 1999, lequel incluait un exemplaire du rapport de l'Office et des lettres d'instructions adressées aux quatre administrations de pilotage, et par lequel il appuyait les 21 recommandations de l'Office. Le Ministre a ordonné aux administrations de pilotage de se conformer aux recommandations de l'Office suivant le délai imparti.

## *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*

L'Office veille à l'application de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. En vertu de cette loi, les cartels de lignes maritimes de conteneurs, aussi appelés « conférences maritimes », qui établissent des tarifs et des conditions de service communs peuvent être exemptés de l'application de la *Loi sur la concurrence* s'ils respectent certaines exigences touchant le dépôt des tarifs et d'autres exigences. Toute personne qui considère que l'entente d'une conférence maritime ou que l'une de ses pratiques a pour effet de réduire de manière abusive les services de transport ou d'augmenter les frais de transport peut déposer une plainte auprès de l'Office. L'Office n'a reçu aucune plainte de cette nature en 1999.

## *Loi sur le cabotage*

Avant qu'un navire étranger puisse être utilisé à des fins de cabotage au Canada, le ministre du Revenu doit en premier lieu émettre une licence à cette fin. Cependant, le Ministre ne peut émettre une telle licence que si l'Office établit qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour assurer le service ou exécuter les activités visées dans la demande. En outre, si l'activité comporte le transport de passagers, l'Office doit également établir qu'aucun exploitant de navires canadiens n'offre un service identique ou semblable.

Au cours de 1999, l'Office a reçu 117 demandes de licence de cabotage et en a approuvé 108; dans un seul cas, la décision a été défavorable à l'importation d'un navire. Les huit autres demandes ont été retirées. L'Office est souvent appelé à

**Cabotage**

Au cours de 1999, l'Office a autorisé certains navires étrangers hautement spécialisés à naviguer dans les eaux canadiennes. L'utilisation de la plupart de ces navires visait l'exploitation des ressources pétrolières et gazières au large de la côte est du Canada. L'Office a reçu 20 demandes d'utilisation de navires de relevés et de recherche sismiques à des fins d'exploration dans nos eaux territoriales et au-dessus de la plate-forme continentale au large de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve. Le Projet extracôtier Sable, de même que l'installation de conduites de gaz entre l'île de Sable et Country Harbour (Nouvelle-Écosse), ont nécessité pour leur part l'utilisation de 25 navires étrangers spécialisés, y compris des navires-grues et des navires de forage, d'approvisionnement en haute mer ou de pose de câbles et de canalisations.

Des intervenants de l'industrie du cabotage prévoient le développement d'un secteur de transport de passagers et de croisières, en particulier le long du Saint-Laurent, dans le golfe du Saint-Laurent et sur la côte de Terre-Neuve. Le recours à des navires étrangers pendant la phase de démarrage favoriserait l'expansion du secteur canadien du transport maritime de passagers, ce qui, tout en procurant des avantages immédiats à l'industrie touristique, pourrait accroître les possibilités d'utilisation de navires canadiens.

se prononcer rapidement sur ces demandes, parfois dans un délai d'un à cinq jours. Conscient que ce délai est parfois critique, il a recours à une approche accélérée, empreinte de souplesse pour répondre aux attentes de l'industrie et aux utilisateurs. En 2000, l'Office entreprendra l'examen de ses lignes directrices au sujet du traitement de ces demandes et, dans ce cadre, consultera les exploitants canadiens pour trouver les moyens de répondre encore mieux à leurs besoins.

## Garde côtière canadienne

En vertu de la *Loi sur la marine marchande du Canada*, la Garde côtière canadienne assure la certification des organisations d'intervention d'urgence et de leurs activités se rapportant aux déversements de pétrole en mer. Aux fins de ce processus de certification, les organisations doivent soumettre une liste de leurs frais, y compris les droits pour le transport d'hydrocarbures en vrac. La Garde côtière a reçu une opposition aux droits de transport d'hydrocarbures proposés à la Western Canada Marine Response Corporation (WCMRC), en Colombie-Britannique. Après que cette société et la personne s'opposant à la proposition eurent correspondu, sans toutefois pouvoir s'entendre sur trois questions financières nécessitant de plus amples précisions, la Garde côtière a demandé, en février 1999, l'aide du personnel du Service de vérification de la Direction générale, Transports ferroviaire et maritime de l'Office.

Après avoir analysé les données et engagé des discussions avec les parties, le personnel de l'Office déposait deux rapports auprès de la Garde côtière en mai 1999. Le premier énumérait les documents examinés et les constatations découlant de leur vérification et le deuxième portait sur des renseignements financiers confidentiels et les analyses détaillées du vérificateur. Le rapport confidentiel a aidé le personnel de la Garde côtière à élaborer ses propres recommandations qui ont été soumises au ministre des Transports du Canada quant aux moyens appropriés de régler le différend.

## Communiquer avec les Canadiens

Comme il a été mentionné précédemment, l'Office a entretenu des communications à grande échelle, partout au pays, dans le cadre de l'examen ministériel du système de pilotage et a réalisé plusieurs autres activités de communications durant l'année.

L'Office a rencontré des membres de l'industrie maritime à plusieurs occasions au cours de l'année écoulée lors d'événements tels que les réunions annuelles des associations de l'industrie. On a discuté à maintes reprises de l'examen du système de pilotage, ainsi que de questions se rapportant au mandat de l'Office dans les domaines des enquêtes sur les tarifs de pilotage, de la loi régissant les conférences maritimes et du traitement des demandes de licences de cabotage. Des représentants de l'industrie pétrolière canadienne et des courtiers maritimes se sont rendus au siège de l'Office pour obtenir des renseignements généraux sur les activités de l'Office en matière de transport maritime ou encore des renseignements au sujet de demandes de licences de cabotage, notamment sur l'utilisation de superpétroliers dans le transport du brut entre Point Tupper et les ports de la côte est et du Québec.

L'Office a aussi tenu une réunion dans la région de Toronto, afin de permettre un échange entre les membres et le personnel de l'Office, d'une part, et l'Administration du port de Toronto et des parties intéressées du secteur maritime, d'autre part, afin de discuter du mandat de l'Office. Les discussions ont porté principalement sur le mandat de l'Office en matière de cabotage, sur l'examen des questions de pilotage non encore réglées et sur les nouvelles responsabilités confiées à l'Office en vertu de la *Loi maritime du Canada* concernant les frais portuaires. Cette rencontre a permis d'accroître la sensibilisation des autres parties au rôle de l'Office dans le domaine du transport maritime.

Grâce à sa participation à différents comités interministériels, l'Office entretient des liens étroits avec les autres ministères fédéraux jouant un rôle dans le secteur maritime. C'est ainsi qu'il collabore avec les ministères fédéraux de l'Industrie, du Revenu national, des Travaux publics, de la Citoyenneté et de l'Immigration et des Affaires étrangères, de même qu'avec la Garde côtière, au sein du Comité spécial sur le cabotage, présidé par Transports Canada, et du Comité interministériel de remise des droits de douane, présidé par le ministère des Finances.

## Transport ferroviaire

L'Office est chargé d'appliquer les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* et certaines dispositions de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* se rapportant aux compagnies de chemin de fer et à leur exploitation. La Direction générale des transports ferroviaire et maritime, concentre ses efforts sur les questions liées à l'infrastructure ferroviaire et au transport du grain de l'Ouest, de même que sur certains règlements visant l'établissement des prix en fonction des coûts et les plaintes relatives au transport ferroviaire. Ces fonctions incluent :

- l'application des dispositions législatives portant sur l'approbation de travaux de construction de lignes de chemin de fer, les certificats d'aptitude et d'autres questions liées à l'infrastructure ferroviaire

pour lesquelles les municipalités, les entreprises de services publics, les propriétaires fonciers et la population entrent en contact avec les compagnies de chemin de fer canadiennes;
- la détermination du barème applicable au transport du grain de l'Ouest et d'autres activités d'établissement des coûts prévues dans la Loi, tels que les prix d'interconnexion réglementés; et
- les décisions au sujet de l'accès et des prix de ligne concurrentiels, et au sujet des différends opposant les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs en matière de prix et de service.

## INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

Une infrastructure ferroviaire est essentiellement constituée de l'emprise d'un chemin de fer, de ses rails, des installations connexes, de dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation. Le mandat de l'Office s'applique depuis le moment où naît le projet de construire ou d'exploiter une telle infrastructure et tout au cours de la période d'exploitation de celle-ci, jusqu'au moment où elle cessera de servir.

### Certificats d'aptitude et approbation de construction

L'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité suffisante. Il peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 1999, l'Office a délivré de nouveaux certificats à la Ferroequus Railway Company Ltd. et à la Toronto Terminals Railway Company Ltd.; il a modifié trois certificats existants et annulé celui de la Consolidated Rail Corporation, dont l'exploitation au Canada a été absorbée par CSX Transportation Inc. Une demande de la Kelowna Pacific Railway Ltd. était à l'étude à la fin de 1999. On trouvera à l'annexe 5 la liste détaillée des compagnies de chemin de fer détenant un certificat d'aptitude fédéral.

À certaines exceptions près, l'Office doit aussi approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les lignes secondaires, les cours de triage et les voies auxiliaires. Au cours de l'année, l'Office a établi que la construction proposée d'une installation de prédépart de Canadien Pacifique Limitée (CP), près de Alliston (Ontario), qui devait être effectuée sur l'emprise existante du chemin de fer, était exemptée de son processus d'approbation. Il a aussi approuvé la construction, par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), d'une ligne secondaire près de Rosetown (Saskatchewan), pour desservir des installations de manutention du grain, ainsi qu'une installation de transport intermodal du CN à Edmonton (Alberta). Dans ce dernier cas, l'Office a considéré qu'aux fins de l'approbation de l'emplacement de construction de lignes de chemin de fer, la définition de « chemin de fer » devait inclure, outre les lignes principales et les embranchements, tous les types de voies, y compris les voies d'évitement reliées aux embranchements, les lignes secondaires reliant des installations d'expédition, les rails initiaux ou d'élargissement des cours de triage ainsi que d'autres voies auxiliaires. Cette définition a été contestée devant la Cour d'appel fédérale mais l'appel a été rejeté.

L'Office a aussi reçu au cours de l'année une demande visant la construction d'une voie d'évitement du CP franchissant une voie d'évitement du CN, à Windsor (Ontario). L'Office a confirmé que ce type de questions relevait de sa compétence, mais qu'il n'a pas eu à se prononcer dans ce cas particulier, la voie d'évitement du CN ayant été enlevée après le dépôt de la demande. L'Office a reçu une autre demande par la suite pour la construction d'une voie du CP franchissant une voie du CN à Toronto, mais la demande a été mise de côté avant la fin de l'année, en attendant le résultat des négociations en cours entre les parties.

## Différends en matière d'infrastructure

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec ces compagnies. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires fonciers ou de personnes habitant à proximité des installations.

***Une infrastructure ferroviaire est essentiellement constituée de l'emprise d'un chemin de fer, de ses rails, des installations connexes, de dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation.***

Au cours de l'année, l'Office a rendu des décisions et des arrêtés dans le cas de 16 différends au sujet de franchissements routiers, de 45 différends concernant des franchissements par desserte et de deux différends se rapportant à des passages à niveau privés. En outre, 104 ententes négociées entre les parties au sujet de franchissements ont été déposées auprès de l'Office. L'Office a aussi rendu trois décisions pour la répartition des coûts entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties, en ce qui a trait aux dispositifs de sécurité tel que la signalisation des passages à niveau.

L'Office a aussi réglé une plainte au sujet de factures adressées à des municipalités pour des travaux effectués par des compagnies de chemin de fer concernant des franchissements et des dispositifs de sécurité. L'Office revoit à l'heure actuelle la question des frais de construction et d'entretien des franchissements, en consultation avec les compagnies de chemin de fer, les associations municipales et Transports Canada. Après ces consultations, l'Office prévoit réviser le contenu, la présentation et les frais indiqués dans le *Guide sur les taux des compagnies de chemin de fer liés à la construction et à l'entretien des franchissements routiers*, auparavant intitulé Directives de l'annexe A. Le guide devrait aider les parties concernées par de tels travaux à résoudre leurs différends.

L'Office règle aussi les différends concernant les plaintes au sujet du bruit, des vibrations, de la pollution ou du drainage. Dans la mesure du possible, l'Office tente de résoudre ces questions sans recourir à une instance judiciaire et sans délivrer d'arrêté ou rendre de décision. Au cours de l'année, l'Office a rendu des décisions à propos de sept plaintes de cette nature et aidé à en résoudre sept autres. Dans ce qui apparaît comme la décision la plus importante dans ce domaine, l'Office a conclu que le CN n'avait pas respecté les exigences de la Loi de limiter les dommages autant qu'ils auraient pu l'être dans l'exploitation d'installation de triage à Oakville (Ontario) et lui a ordonné de prendre des mesures correctives. Le CN a contesté en Cour fédérale la compétence

de l'Office au sujet de telles questions. Pour sa part, la Norfolk Southern Railway Company a déposé une contestation semblable ayant trait à un arrêté de l'Office sur le bruit provenant de la gare de triage de St. Thomas (Ontario).

Lorsque l'Office reçoit une demande se rapportant à la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit d'abord en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 1999, l'Office a rendu 39 décisions à l'issue de ces examens préliminaires et autorisé l'exécution des projets après s'être assuré que le demandeur respecterait les mesures jugées appropriées par l'Office, visant à prévenir toute répercussion importante sur l'environnement.

Au cours de l'année, l'Office a aussi révisé 171 arrêtés ou décisions concernant des franchissements routiers par suite de changements survenus dans les faits ou les circonstances entourant ces arrêtés ou décisions. Dans la majorité des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers avait été cédée par des gouvernements provinciaux à des administrations municipales et les parties visées par les arrêtés ou les décisions devaient être modifiées en conséquence.

En dernier lieu, l'Office dispose d'une entente avec la province d'Ontario selon laquelle il applique, le cas échéant, aux chemins de fer relevant de la compétence de la province la législation fédérale relative aux franchissements. L'Office pourrait fournir ce genre de service à d'autres provinces.

## Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur exploitation sans approbation réglementaire dans la mesure où elles respectent le processus prescrit dans la Loi. En 1999, l'Office a reçu 12 avis de compagnies indiquant qu'elles avaient cessé d'exploiter 383,96 km de voies (y compris les lignes secondaires) suivant ce processus. En outre, l'Office a été informé de 10 transferts de lignes de chemin de fer à des organismes fédéraux ou provinciaux totalisant 1 806,9 km.

La Loi prévoit que les compagnies de chemin de fer sont exemptées du processus prescrit dans les cas où elles rationalisent des voies auxiliaires, telles que les voies d'évitement, les lignes secondaires et les voies de triage. À deux reprises au cours de l'année, les compagnies de chemin de fer ont demandé à l'Office d'indiquer officiellement si certaines voies étaient visées par cette classification.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a respecté le processus visant les transferts et la cessation d'exploitation énoncé dans la Loi. À cet égard, l'Office a rendu deux décisions concernant des lignes de chemin de fer de la Saskatchewan. Dans le premier cas, l'Office a indiqué que le CN n'avait pas négocié de mauvaise foi; dans l'autre, il a conclu que le CP avait respecté les exigences de la loi sur la rationalisation des lignes. Un autre cas, se rapportant à une voie du Manitoba, a été retiré. L'Office a aussi, dans sept cas, répondu à des préoccupations non officielles au sujet du processus de cessation de l'exploitation. À la fin de 1999, deux cas étaient toujours en suspens concernant des voies situées en Colombie-Britannique et au Yukon.

## ÉVOLUTION DANS L'INDUSTRIE CÉRÉALIÈRE

Le développement du réseau de transport et de manutention du grain de l'Ouest du Canada a été orienté de façon appréciable par les politiques du gouvernement fédéral. En 1995, ce dernier abrogeait la *Loi sur le transport du grain de l'Ouest*, mettant ainsi fin aux subventions gouvernementales du transport ferroviaire du grain de l'Ouest. Or, l'élimination de ces subventions a eu pour effet de contraindre les agriculteurs à payer intégralement le coût du transport du grain vers les ports. Reconnaissant l'incidence qu'aurait la perte des subventions sur les agriculteurs et d'autres intervenants du secteur agricole, le gouvernement a fourni des capitaux et un financement transitoire totalisant près de deux milliards de dollars en 1995 et 1996. De plus, en 1996, le gouvernement fédéral abrogeait les décrets ayant été adoptés dans les années 1970 pour prévenir l'abandon des embranchements ferroviaires des Prairies. Cette mesure a permis aux chemins de fer de procéder au transfert ou à l'abandon des lignes ferroviaires des Prairies en vertu des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les embranchements ferroviaires des Prairies et les destinations de livraison des compagnies céréalières ont été rationalisés, alors que se manifestait une tendance à construire des silos-élévateurs de béton de grande capacité sur des voies à grande circulation et à délaisser les vieux silos, de plus petite taille. Cette tendance découle, au moins partiellement, de la constatation que les fournisseurs de services n'ont d'autre choix que de réduire leurs coûts pour préserver une position concurrentielle.

Depuis quelques années, la baisse du prix des marchandises a fait en sorte que les frais de transport et de manutention imposés aux agriculteurs représentent maintenant un pourcentage plus élevé de la vente de leur grain. Les céréaliculteurs des Prairies ont vivement pris conscience de la dépense importante que représentait le transport du grain vers les ports. Bon nombre d'entre eux ont diversifié leur production par l'introduction de cultures spéciales ou tentent d'ajouter une valeur à leur produit par des activités de transformation dans les Prairies mêmes, en vue d'expédier une quantité de marchandises et de produits de plus grande valeur. Certains réduisent leurs coûts de transport et de manutention en ayant recours aux wagons de producteurs ou en expédiant le grain à des installations de haute capacité pour profiter de prix de transport ou de mise en silo moins élevés. D'autres encore investissent en commun dans des installations de manutention ou des lignes ferroviaires sur courtes distances afin de réduire leurs coûts.

Les graves problèmes qu'a connus le transport du grain à destination des ports à l'hiver 1996-1997 ont mis en exergue certaines faiblesses du système existant. Le ministre des Transports a alors chargé Willard Z. Estey, juge retraité de la Cour suprême du Canada, d'entreprendre un examen du réseau de transport et de manutention du grain. Le rapport du juge Estey, remis au gouvernement en décembre 1998, recommandait des changements radicaux à ce réseau, proposant de lui conférer une vocation commerciale tout en prévoyant des mesures de protection adéquates de l'intérêt public. En mai 1999, le Ministre a chargé M. Arthur Kroeger de préciser, avec l'aide des intervenants du domaine, le mode de fonctionnement d'un réseau efficace assorti d'une obligation de rendre compte, conforme à la vision du juge Estey.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Au titre de cet effort de facilitation, M. Kroeger a demandé à l'Office d'évaluer les coûts actuels du transport ferroviaire du grain de l'Ouest, et dans quelle mesure les compagnies de chemin de fer partagaient leurs gains de productivité avec les expéditeurs. En juillet 1999, l'Office lui a répondu que le coût de transport avait connu une baisse se situant entre 4,78 $ et 5,71 $ la tonne par kilomètre de 1992 à 1998, pour fluctuer entre 25,79 $ et 26,72 $ la tonne. Par conséquent, l'Office a estimé que l'apport consenti pour maintenir des prix constants s'établissait entre 39 et 43 p. 100, et que les compagnies de chemin de fer avaient, depuis 1992, partagé leurs gains de productivité dans une proportion de 49 à 55 p. 100 avec l'industrie du grain.

M. Kroeger a remis son rapport au Ministre en septembre 1999. S'appuyant sur les travaux de l'Office, il recommandait d'imposer à l'avenir un plafond aux recettes du transport ferroviaire du grain, lesquelles seraient établies et contrôlées annuellement par l'Office. Il a aussi recommandé qu'un tel plafond de recettes soit fixé en fonction d'un montant maximal de recettes correspondant à 12 p. 100 de moins que les recettes que chaque compagnie ferroviaire avait tirées du transport du grain en 1998. Les responsabilités de l'Office pourraient être appelées à changer si le gouvernement met en œuvre les recommandations du rapport Kroeger concernant la concurrence dans le transport ferroviaire, le processus d'arbitrage et l'abandon des embranchements ferroviaires. À la fin de l'année, le gouvernement étudiait les différentes avenues possibles en rapport avec ces recommandations.

L'industrie a continué de réaménager son réseau de manutention et de transport, ce qui a eu pour effet d'amener l'Office à se pencher sur des différends concernant le niveau de service consenti aux expéditeurs de grain. Au nombre de ces différends, on retrouve une plainte de la Commission canadienne du blé au sujet des délais entourant le transport du grain vers les ports à l'hiver de 1996–1997; une plainte à propos du retard à fournir à un expéditeur les wagons nécessaires au transport de pois vers Vancouver; et d'autres différends se rapportant aux lieux de chargement de wagons de producteurs.

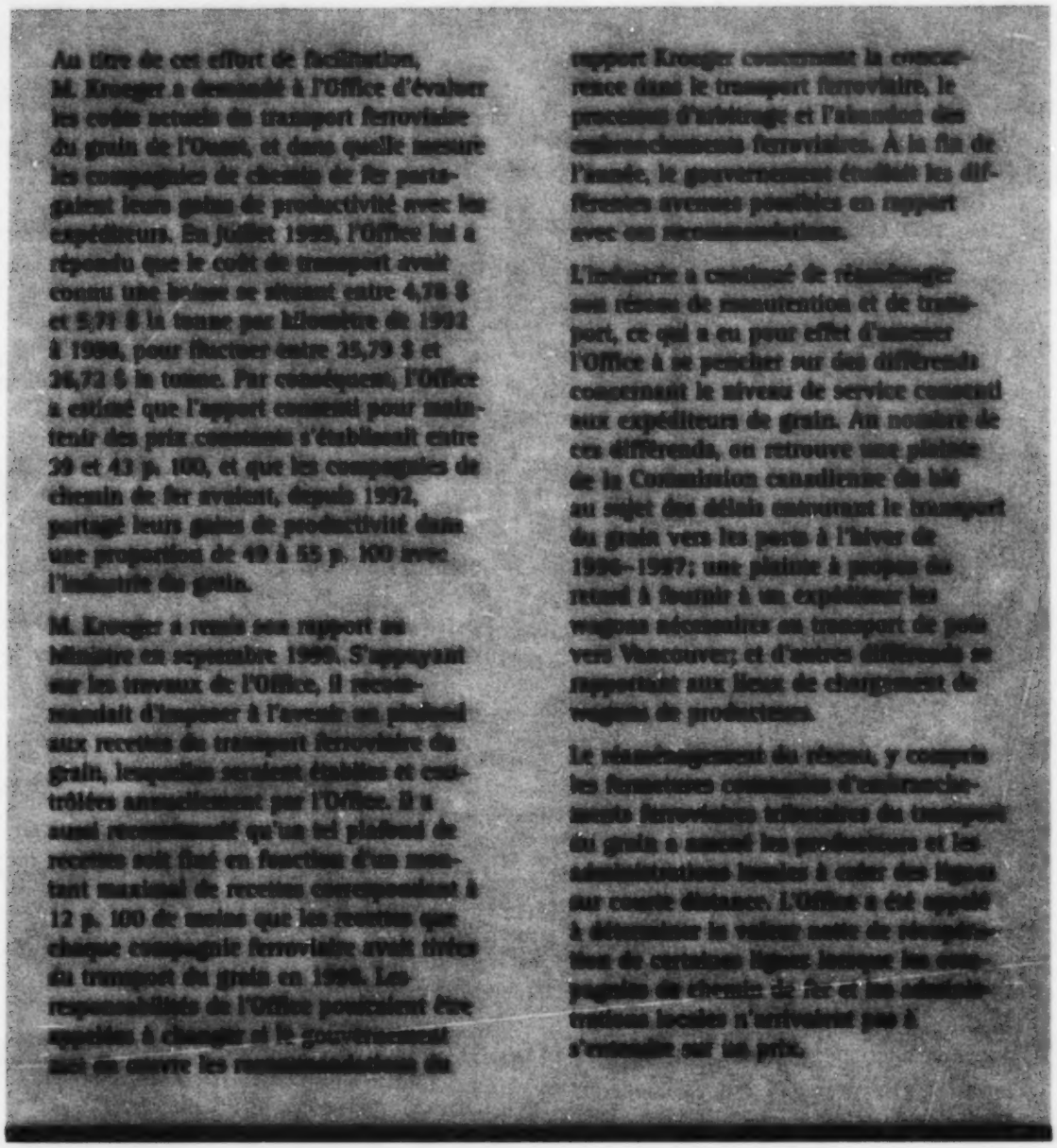
Le réaménagement du réseau, y compris les fermetures constantes d'embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain a amené les producteurs et les administrations locales à créer des lignes sur courte distance. L'Office a été appelé à déterminer la valeur nette de récupération de certaines lignes lorsque les compagnies de chemin de fer et les administrations locales n'arrivaient pas à s'entendre sur un prix.

## ÉTABLISSEMENT DES FRAIS FERROVIAIRES ET SUIVI

L'Office fixe le barème applicable au transport ferroviaire du grain de l'Ouest et dispose de ressources pour l'établissement des coûts ferroviaires et les analyses financières que requiert la réglementation. L'Office exécute aussi certains projets ponctuels et spéciaux dans ce domaine.

### Barème applicable au transport du grain de l'Ouest

Chaque année, l'Office fixe le barème qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante et ce, conformément à la section VI de la partie III de la Loi.



Au titre de cet effort de facilitation, M. Kroeger a demandé à l'Office d'évaluer les coûts actuels du transport ferroviaire du grain de l'Ouest, et dans quelle mesure les compagnies de chemin de fer partageaient leurs gains de productivité avec les expéditeurs. En juillet 1998, l'Office lui a répondu que le coût de transport avait connu une baisse se situant entre 4,78 $ et 5,71 $ la tonne par kilomètre de 1992 à 1998, pour fluctuer entre 25,79 $ et 26,72 $ la tonne. Par conséquent, l'Office a estimé que l'apport consenti pour maintenir des prix constants s'établissait entre 39 et 43 p. 100, et que les compagnies de chemin de fer avaient, depuis 1992, partagé leurs gains de productivité dans une proportion de 49 à 55 p. 100 avec l'industrie du grain.

M. Kroeger a remis son rapport au ministre en septembre 1998. S'appuyant sur les travaux de l'Office, il recommandait d'imposer à l'avenir un plafond aux recettes du transport ferroviaire du grain, lesquelles seraient établies et contrôlées annuellement par l'Office. Il a aussi recommandé qu'un tel plafond de recettes soit fixé en fonction d'un montant maximal de recettes correspondant à 12 p. 100 de moins que les recettes que chaque compagnie ferroviaire avait tirées du transport du grain en 1998. Les responsabilités de l'Office pourraient être appelées à changer si le gouvernement met en œuvre les recommandations du rapport Kroeger concernant la concurrence dans le transport ferroviaire, le processus d'arbitrage et l'abandon des embranchements ferroviaires. À la fin de l'année, le gouvernement étudiait les différentes avenues possibles en rapport avec ces recommandations.

L'industrie a continué de réaménager son réseau de manutention et de transport, ce qui a eu pour effet d'amener l'Office à se pencher sur des différends concernant le niveau de service consenti aux expéditeurs de grain. Au nombre de ces différends, on retrouve une plainte de la Commission canadienne du blé au sujet des délais entourant le transport du grain vers les ports à l'hiver de 1996–1997; une plainte à propos du refus à fournir à un expéditeur les wagons nécessaires au transport de pois vers Vancouver; et d'autres différends se rapportant aux lieux de chargement de wagons de producteurs.

Le réaménagement du réseau, y compris les fermetures consécutives d'embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain a amené les producteurs et les administrations locales à créer des lignes sur courte distance. L'Office a été appelé à déterminer la valeur nette de récupération de certaines lignes lorsque les compagnies de chemin de fer et les administrations locales n'arrivaient pas à s'entendre sur les prix.

## ÉTABLISSEMENT DES FRAIS FERROVIAIRES ET SUIVI

**L'Office fixe le barème applicable au transport ferroviaire du grain de l'Ouest et dispose de ressources pour l'établissement des coûts ferroviaires et les analyses financières que requiert la réglementation. L'Office exécute aussi certains projets ponctuels et spéciaux dans ce domaine.**

### Barème applicable au transport du grain de l'Ouest

**Chaque année, l'Office fixe le barème qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante et ce, conformément à la section VI de la partie III de la Loi.**

L'Office fixe le barème en fonction de la distance, en multipliant les taux indiqués à l'annexe III de la Loi par le multiplicateur de taux de transport. Ce taux varie chaque année pour tenir compte de l'inflation et de la réduction dans la distance des embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain où le service a cessé.

Aux fins de l'établissement du barème, l'Office :

- tient compte des présentations reçues des compagnies de chemin de fer, décrivant l'évolution passée et les prévisions des coûts de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des immobilisations;
- analyse et vérifie les données contenues dans ces présentations;
- établit des prévisions des variations qui affecteront le prix de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des immobilisations;
- tient compte des embranchements ferroviaires dédiés au transport du grain qui ne sont plus exploités;
- rédige un rapport détaillé aux fins de consultation;
- consulte les représentants de l'industrie céréalière.

Le barème annuel doit être fixé au plus tard le 30 avril de chaque année et annoncé publiquement.

Le barème annuel de la campagne 1999-2000, entré en vigueur le 1er août 1999, était de 0,2 p.100 supérieur au précédent. Pour une distance moyenne de 951 à 975 milles, le taux maximum pour le transport d'une tonne de grain a été fixé à 32,53 $, en hausse de 0,07 $ par rapport au taux antérieur.

## Examen du réseau de manutention et de transport du grain de l'Ouest

Comme il est mentionné ci-dessus, M. Arthur Kroeger a publié, en 1999, le plan de mise en œuvre des recommandations du juge Estey destinées à améliorer le réseau de manutention et de transport du grain de l'Ouest. M. Kroeger a fait état de la nécessité d'apporter des révisions au réseau, lesquelles affecteraient les activités de l'Office dans les domaines suivants :

- le tarif-marchandises du grain et l'imposition d'un plafond aux recettes tirées du transport ferroviaire du grain de l'Ouest;
- le processus d'arbitrage et l'abandon d'embranchements ferroviaires;
- le suivi de certains composants du réseau de manutention et de transport du grain.

## Analyse financière et établissement des coûts

La Loi exige que l'Office dispose de ressources pour l'établissement des coûts aux fins de la loi. L'Office tient à cet effet une classification uniforme des comptes et des documents ferroviaires connexes; il est aussi appelé à rendre des décisions au sujet du taux d'amortissement, du coût du capital et des coûts unitaires des compagnies de chemin de fer sous réglementation fédérale.

*Classification uniforme des comptes*

La classification uniforme des comptes précise la méthode et le cadre comptable des comptes des compagnies ferroviaires relevant de la compétence du Parlement. On y donne des instructions aux fins de la tenue des statistiques d'exploitation, y compris pour la production de rapports à

remettre à Transports Canada et à Statistique Canada, et l'on y définit les catégories de données visées.

*Taux d'amortissement*

La classification uniforme des comptes précise les méthodes que doivent respecter les compagnies de chemin de fer pour la production des taux d'amortissement annuels qu'elles soumettent à l'approbation de l'Office. L'Office établit un taux pour chaque compte, ou pour un groupe de comptes, de biens amortissables en fonction de la durée d'utilisation prévue d'un bien, qu'on établit en étudiant les données historiques du transporteur et tous les autres renseignements disponibles au sujet des perspectives d'avenir. L'Office se sert de ces taux pour établir les dépenses d'amortissement annuelles des compagnies de chemin de fer, lesquelles représentent habituellement une part importante de leurs dépenses totales.

*Coût du capital*

Le coût du capital correspond au taux de rendement qu'un investisseur doit réaliser lorsqu'il engage des fonds en investissements de capitaux. La Loi et les règlements reconnaissent ce coût comme élément des frais d'exploitation des chemins de fer, lequel assure une compensation des coûts de financement de la dette et du capital-actions. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations, tandis que le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, découle entre autres de l'analyse de modèles financiers et de l'évaluation du risque.

L'Office approuve chaque année les taux du coût du capital dont il se servira pour fixer les prix du transport du grain de l'Ouest, les prix d'interconnexion, les frais variables des prix de ligne concurrentiels et d'autres frais ferroviaires. Pour la campagne agricole de 1999-2000, le taux du coût du capital pour le transport du grain de l'Ouest a été fixé à 11,6 p. 100.

La Loi exige que tous les prix fixés par l'Office soient commercialement justes et raisonnables. De plus, les prix de ligne concurrentiels et les prix d'interconnexion réglementés ne peuvent être inférieurs aux frais variables du transport. Aussi, l'Office peut être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport visés par une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

## Détermination de la valeur nette de récupération

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies de chemin de fer offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un gouvernement ou une administration qui accepte cette offre peut utiliser la ligne à quelque fin que ce soit.

Lorsqu'un gouvernement ou une administration accepte une ligne cédée, les parties disposent de 90 jours après l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne, à défaut de quoi, l'une ou l'autre des parties peut demander à l'Office de fixer cette valeur. Les paragraphes qui suivent résument les demandes de cette nature que l'Office a reçues en 1999.

*Ententes de remise en état des embranchements - Subdivision Cudworth du CN*

Au début de 1999, la province de la Saskatchewan a demandé à l'Office d'exclure de la demande de la valeur nette de récupération les actifs ferroviaires acquis aux termes d'ententes du Programme de remise en état des embranchements, conclues entre le gouvernement fédéral et le CN et le CP au cours des années 1970 et 1980. L'Office a rejeté la demande parce qu'elle ne se rapportait pas à un dossier précis dont était saisi l'Office au sujet de la valeur nette de récupération. Cependant, l'Office a reconnu dans sa décision que dans les cas où les négociations pour la cession d'une ligne sont infructueuses, il pouvait être appelé à résoudre les différends au sujet de la valeur de l'actif cédé, et que l'une des parties ou les deux pouvaient présenter une demande pour la détermination de la valeur nette de récupération. L'Office considérait qu'en de telles circonstances, il disposerait d'un mandat clair pour établir l'ampleur et la valeur du droit de propriété du chemin de fer dans une ligne, y compris à l'égard des actifs provenant d'ententes de remise en état.

En juin 1999, le CN a déposé une demande de détermination de la valeur nette de récupération pour une ligne de chemin de fer de sa subdivision Cudworth, en Saskatchewan. Peu après, des municipalités rurales ont demandé à l'Office de rendre une décision préliminaire qui indiquerait que la valeur nette de récupération de la subdivision Cudworth du CN excluait la valeur des actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état des embranchements.

Après avoir examiné la demande, l'Office a décidé de tenir une audience publique sur la question de la remise en état des actifs. Il a reçu 52 exposés de personnes intéressées et d'administrations publiques. L'audience a eu lieu à Saskatoon, du 15 au 19 novembre 1999.

Les municipalités rurales ont présenté deux arguments majeurs : d'abord, que les ententes et les circonstances les entourant démontraient que les chemins de fer avaient un rôle de fiduciaire des actifs remis en état qui leur avaient été confiés dans l'intérêt des céréaliculteurs, le gouvernement fédéral en demeurant le propriétaire bénéficiaire; en deuxième lieu, que le fait d'inclure ces actifs dans les droits de propriété ou d'exploitation des chemins de fer équivalait à faire payer en double les contribuables.

Le CN et le CP ont fait valoir pour leur part que les ententes de remise en état leur conféraient la pleine propriété des actifs, que le rapport de fiduciaire était inexistant et que le financement ayant été accordé inconditionnellement aux chemins de fer, on ne saurait parler de doubles versements.

À la fin de l'année, l'Office examinait toujours la question et prévoyait rendre une décision au début de l'an 2000*, avant de mettre au point la détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision Cudworth.

*Subdivision Tisdale du CN*

L'Office a reçu, vers la fin de 1998, une demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer dans la subdivision Tisdale du CN et a rendu sa décision en avril 1999. L'Office a dû déterminer, pour l'établissement du coût de l'enlèvement et de la récupération des actifs, s'il convenait d'inclure le coût du démantèlement

* En raison des motifs énoncés dans la décision rendue le 19 janvier 2000 et portant le nº 33-R-2000, l'Office a statué que les actifs provenant d'ententes de remise en état doivent être inclus dans la détermination de la valeur nette de récupération.

d'un imposant pont ferroviaire situé sur la ligne. Le demandeur souhaitait que ces coûts soient inclus, tandis que le CN déclarait avoir pour pratique de ne pas enlever de tels ouvrages lorsqu'il cesse d'exploiter une ligne. L'Office a conclu que, dans le cas présenté, le pont aurait une valeur nulle dans le calcul de la valeur nette de récupération, les coûts de démantèlement étant plus élevés que la valeur brute de récupération du pont. De plus, il n'aurait pas été possible d'envisager un nouveau service de transport si le pont avait été enlevé.

*Subdivision Chelan du CN*

En mai 1999, le CN a déposé une demande visant cette subdivision auprès de l'Office, demande ayant été retirée en juillet.

*St. Lawrence and Hudson Railway Company*

En mai 1999, la ville d'Orangeville (Ontario) a demandé à l'Office d'établir la valeur nette de récupération d'une ligne située dans la subdivision Owen Sound de la St. Lawrence and Hudson Railway Company (SL&H). Dans sa réponse préliminaire, SL&H a demandé à l'Office de se prononcer sur deux questions : la validité de la demande et si la détermination de la valeur nette de récupération par l'Office serait exécutoire pour les parties.

L'Office a conclu que toute détermination de la valeur nette de récupération pourrait avoir une incidence directe et importante sur tous les acheteurs de la ligne ayant accepté l'offre de la compagnie de chemin de fer. Il a aussi conclu que l'omission d'inclure tous les acheteurs à titre de demandeurs dans la procédure prévue au paragraphe 145(5) de la Loi pouvait potentiellement poser des problèmes aux chapitres de l'équité et de la preuve. L'Office a conclu qu'en n'incluant pas dans sa demande de détermination de la valeur nette de récupération les autres membres du partenariat ayant accepté l'offre (soit dans ce cas les villes de Brampton et de Caledon), la ville d'Orangeville n'avait pas formulé adéquatement cette demande et celle-ci a été rejetée. Suivant cette première conclusion, l'Office ne s'est pas prononcé sur la deuxième question.

*Subdivision Arborfield du CN*

L'Office a rendu une décision provisoire sur la détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer située dans la subdivision Arborfield du CN en septembre 1999. Avant d'établir la valeur de la ligne, l'Office a dû considérer deux questions au sujet des droits de propriété ou d'exploitation que le CN désirait céder, à savoir si la subdivision Arborfield incluait le segment est du triangle de virage raccordant les subdivisions Arborfield et Tisdale, et si ce segment incluait le terrain pour le premier demi-mille de la subdivision Arborfield.

L'Office a conclu que le segment est du triangle de virage faisait partie intégrante de l'exploitation de la subdivision Arborfield et devait par conséquent être inclus dans les droits que le CN voulait céder. En ce qui concerne le premier demi-mille de la subdivision Arborfield, l'Office a accepté la proposition du CN d'accorder une servitude à perpétuité, mais pour la seule portion de terrain située dans sa subdivision Tisdale.

En outre, l'Office a conclu que le CN n'avait pas fourni une réponse satisfaisante aux demandes de renseignements portant sur les actifs cédés à titre gratuit et sur l'ampleur de la contamination environnementale du terrain visé par le

droit de passage. L'Office rendra une décision finale au courant de l'année 2000.

## Questions relatives aux frais ferroviaires

L'Office recueille des données aux fins de l'établissement des frais ferroviaires, lesquels servent à résoudre les différends en matière de services et de frais, à fixer les prix d'interconnexion et à mener d'autres activités liées à la réglementation. Il fixe aussi les indices de prix aux fins de la détermination des prix du transport du grain de l'Ouest de 1999-2000, au plus tard le 30 avril de chaque année. L'Office a aussi entrepris un examen exhaustif des Directives de l'annexe A à l'automne 1999.

*Paiements de subventions aux chemins de fer*

L'Office doit établir le montant et autoriser le versement des demandes de subventions toujours pendantes et présentées en vertu de dispositions législatives antérieures (soit l'article 178 de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* et l'article 270 de la *Loi sur les chemins de fer).* Ces demandes se rapportent à des pertes subies dans l'exploitation d'embranchements ferroviaires et de services de voyageurs non rentables, pertes qui étaient admissibles à des subventions jusqu'au 30 juin 1996. L'Office a réglé les subventions en suspens pour les chemins de fer de catégories I et II, à l'exception d'une demande, reçue en 1999, se rapportant à 1996. L'Office prévoit régler la dernière demande au cours du premier trimestre de 2000.

## Règlement extrajudiciaire de conflits

Comme on le mentionne au chapitre 1, l'Office a commencé à chercher des façons non officiels de règlement des différends. C'est ainsi qu'il a entrepris un projet pilote pour mettre en œuvre de telles méthodes au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Le projet mettra à l'essai le fonctionnement d'un nouveau mécanisme de règlement des griefs dans un secteur précis, avant l'adoption générale par les directions de l'Office. On pourra y recourir à des fins de médiation pour résoudre par exemple les plaintes au sujet du bruit et du niveau de service, la détermination de la valeur nette de récupération et d'autres questions relevant du cadre général du transport ferroviaire.

Pour réussir la mise en œuvre de ce projet pilote, le personnel de l'Office a effectué des recherches sur la façon dont d'autres tribunaux administratifs et organismes gouvernementaux avaient réalisé leur projet pilote et procédaient pour la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs autres méthodes de règlement extrajudiciaire des différends. Un comité consultatif chargé de la question a aussi apporté une aide dans la conception et la mise en œuvre du projet. Il a notamment encouragé une libre discussion sur les moyens que l'Office

**De passage dans votre localité...**

Afin de faciliter le règlement des différends en matière de transport ferroviaire, l'Office ne lésine pas sur la tâche. Cette « tâche » s'est poursuivie de Vancouver (Colombie-Britannique) jusqu'à Saskatoon (Saskatchewan), en passant par Sault Ste. Marie, Sudbury, Woodstock et Toronto (Ontario) et Les Côteaux (Québec). Dans chacune de ces localités et dans d'autres ailleurs au pays, l'Office a réuni les parties sur place pour étudier leur différend, dans le but d'en arriver à des solutions mutuellement acceptables. L'Office a récolté des succès dans ses efforts de résolution complète, ou du moins partielle, de certaines questions en litige.

devrait utiliser pour mettre en œuvre ce mécanisme et en favoriser la conception dans un esprit de collaboration.

En avril 1999, l'Office a tenu une séance de formation sur le règlement extrajudiciaire des différends, qui a été suivie d'une formation à l'intention du personnel sur différentes techniques de médiation pouvant être utilisées pendant la durée du projet pilote. Une formation plus poussée en médiation sera offerte aux membres et au personnel de l'Office au début de l'an 2000.

L'Office entend lancer le projet pilote au début du prochain exercice financier, et prévoit que les travaux s'échelonneront sur environ une année. L'Office pourra ainsi recourir à la médiation dans un certain nombre de cas, ce qui lui permettra d'éprouver et d'évaluer à fond tous les aspects du nouveau mécanisme.

## Plaintes sur les services et les tarifs ferroviaires

### Processus d'arbitrage

En 1999, l'Office a poursuivi l'examen du processus d'arbitrage prévu dans la Loi et servant à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs au sujet des frais ferroviaires. L'Office a révisé ses lignes directrices non officielles sur le choix des arbitres, qu'on applique lorsque les parties ne peuvent s'entendre à ce sujet. De même, l'Office a élaboré des règles de procédure pour l'arbitrage, qui seront sanctionnées par un règlement devant entrer en vigueur en 2000.

Compte tenu du fait que la Loi permet aux parties engagées dans un arbitrage de demander que les renseignements relatifs à ce dernier demeurent confidentiels, l'Office ne peut aborder qu'en termes généraux certaines demandes d'arbitrage. L'Office a reçu deux demandes d'arbitrage en 1999, qui ont toutes deux été retirées par la suite. Dans l'un des cas, comme dans bon nombre de cas antérieurs, l'Office a dû régler des questions de procédure avant de transmettre le dossier à un arbitre. Ces questions portaient sur des lacunes potentielles dans la demande d'arbitrage de l'expéditeur. L'Office a conclu que l'offre de l'expéditeur ne contenait pas de lacunes et a renvoyé la question à l'arbitrage.

*Monsieur Gordon Moffat*

L'Office a rendu, en juin 1999, une décision publique au sujet d'une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffat, un expéditeur de Terre-Neuve, qui demandait l'application de taux de transport intermodal selon les principes prévus dans les Conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada. Le transporteur en cause, le CN, remettait en cause la pertinence d'avoir recours au processus d'arbitrage pour examiner les taux découlant des Conditions de l'union. À la suite d'une audience publique tenue à St. John's (Terre-Neuve), en novembre 1998, l'Office a conclu que bien que la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada* ne précisait pas que les demandes d'arbitrage étaient assujetties aux Conditions de l'union, l'article 5 indiquait que tous les aspects de la Loi doivent être appliqués en tenant dûment compte du contexte constitutionnel. L'Office a décidé que les Conditions de l'union s'inscrivaient dans ce contexte. Il a en outre indiqué que les taux de transport intermodal que le CN avait offert à M. Moffat, depuis le Canada continental jusqu'à Terre-Neuve, relevaient des Conditions de l'union. L'Office a conclu que le CN était toujours visé par les Conditions de l'union et qu'il

devait offrir le service aux expéditeurs de Terre-Neuve à des taux de transport comparables à ceux s'appliquant à d'autres destinations du Canada atlantique. L'Office a aussi indiqué que la question serait renvoyée à un arbitre.

En septembre 1999, M. Moffat a déposé auprès de l'Office une demande de remboursement des frais juridiques qui est actuellement à l'étude.

### Naber Seed & Grain Company Limited

En octobre 1998, Naber Seed & Grain Company Limited déposait une plainte auprès de l'Office, alléguant que le CN n'avait pas assuré des conditions matérielles adéquates pour l'acheminement de pois au port de Vancouver aux fins de leur exportation. Après enquête, l'Office a rendu sa décision en mars 1999, concluant que le CN ne s'était pas acquitté de ses obligations en matière de niveau de service. Il a ordonné au CN de négocier des dispositions sur le service et une méthode de communications adéquates avec l'entreprise Naber afin d'éviter la répétition du problème. Dans cette cause, l'Office avait pour la première fois évalué en détail le fait qu'un demandeur pourrait subir un « préjudice commercial important » si l'Office n'agréait pas à sa demande. Dans les cas antérieurs, l'Office n'avait rendu qu'une décision provisoire à la suite d'une demande se rapportant au niveau de service, demande qui ne nécessitait pas un examen détaillé du préjudice commercial potentiel.

L'Office a constaté que l'entreprise Naber avait, dans une certaine mesure, chiffré le préjudice qu'elle avait subi à la suite du manquement du CN à ses obligations en matière de niveau de service. Ce préjudice incluait la perte de recettes d'exploitation attribuables au temps d'arrêt correspondant à l'attente des wagons de livraison, des prix d'achat plus élevés pour les pois après que le service aurait été rétabli, et des frais d'amarrage et de mouillage de navire plus élevés en raison des délais survenus dans l'acheminement des pois à Vancouver. En plus de prendre acte de ces coûts, l'Office a aussi noté que le manquement de l'entreprise Naber à ses obligations contractuelles porterait vraisemblablement atteinte à sa réputation auprès d'acheteurs internationaux et ralentirait possiblement la croissance de ses activités.

L'Office a conclu que l'entreprise Naber subirait un préjudice commercial important s'il n'agréait pas à la demande soumise.

## Communiquer avec les Canadiens

L'Office et son personnel ont rencontré à plusieurs reprises des membres de l'industrie ferroviaire au cours de la dernière année. Au nombre de ces activités, on compte des réunions avec les représentants du CN et du CP à Ottawa et à Calgary pour passer en revue les procédures et l'application de la Loi, une visite pour se familiariser avec les installations et l'exploitation de ces entreprises dans le sud de l'Ontario, ainsi qu'une réunion avec des responsables de GO Transit, à Toronto. D'autres réunions ont été tenues à l'occasion d'événements spéciaux, tels que la conférence annuelle sur les enjeux du transport ferroviaire, parrainée par l'Office et par l'Association des chemins de fer du Canada, et lors de réunions et de conférences annuelles d'associations de transporteurs et d'expéditeurs.

À l'occasion de foires commerciales, comme l'exposition Logistics Canada tenue à Toronto, le personnel a pu expliquer les dispositions des lois régissant le transport ferroviaire et le rôle joué par l'Office auprès de l'industrie, de même que répondre aux questions des membres de différentes organisations. L'Office a aussi été représenté à l'occasion de foires commerciales et de réunions dans l'ensemble du pays, y compris lors d'événements parrainés par des expéditeurs comme l'Association canadienne du transport industriel (à Winnipeg), l'Institut canadien des engrais (à Vancouver), l'Association canadienne des pâtes et papiers (à Ottawa) et d'autres événements à caractère municipal, par exemple ceux de la Fédération canadienne des municipalités (à Halifax), de l'Union des municipalités du Nouveau-Brunswick (à Moncton), de l'Union des municipalités régionales de comtés et des municipalités locales du Québec (à Québec), de l'Association des municipalités de l'Ontario (à Toronto), de la Northern Ontario Municipalities Association (à Kenora), de la Saskatchewan Urban Municipalities Association (à Saskatoon) et de l'Alberta Urban Municipality Association (à Edmonton).

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a également rencontré des représentants des services de transport de la province d'Ontario et de la ville de Toronto, et consulté des fonctionnaires provinciaux et fédéraux dans l'ensemble du Canada au sujet de questions se rapportant au transport ferroviaire.

En mars, le personnel s'est rendu à The Pas (Manitoba) pour prendre la parole à l'occasion de la 56e réunion annuelle de la Hudson Bay Route Association et faire une présentation au sujet des dispositions de la Loi se rapportant au transport ferroviaire et des règles de procédure de l'Office. On a fait des présentations semblables lors de la réunion annuelle de la Northern Ontario Municipalities Association et lors d'assemblées publiques, à Pitt Meadows et à Langley (Colombie-Britannique).

Lors de la séance de consultation menant à l'établissement du barème du transport du grain de l'Ouest, tenue à Winnipeg en mars 1999, le personnel de l'Office a brossé un tableau à l'intention des participants au sujet du rôle de l'Office, de sa structure et des responsabilités qui lui sont dévolues en matière de transport ferroviaire. En juin, on a fait une présentation semblable à Winnipeg devant l'un des groupes de travail chargés du processus dirigé par M. Kroeger portant sur le réseau de manutention et de transport du grain.

De plus, en avril 1999, le personnel de l'Office a fait une présentation devant une délégation de responsables chinois de l'industrie des transports, au sujet des exigences législatives en matière de rapports et d'établissement des coûts pour les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale.

## Transport aérien

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public, de même que l'autorité canadienne en matière d'aéronautique, qui participe à ce titre aux négociations avec d'autres pays et administre les accords internationaux. La Direction générale du transport aérien et transports accessibles exerce ses activités dans cinq grands domaines, soit

## RESTRUCTURATION DES LIGNES AÉRIENNES

En août 1999, constatant que les Lignes aériennes Canadien International connaissaient de sérieuses difficultés financières, le gouvernement rendait un décret en vertu de l'article 47 de la *Loi sur les transports au Canada*, qui suspendait l'application des dispositions sur les complots de la *Loi sur la concurrence*. Les deux principaux transporteurs aériens et d'autres parties bénéficiaient ainsi de 90 jours pour amorcer des discussions et amener des propositions visant la restructuration de l'industrie. Ce processus a permis au secteur privé de proposer des solutions et de s'assurer que le gouvernement pourrait étudier tous les aspects d'une restructuration proposée tout en veillant à la protection de l'intérêt public.

À la suite de l'annonce du mois d'août, le groupe Onex Corp. et Air Canada ont présenté trois propositions de restructuration. Dans la période qui a suivi, le personnel de l'Office a recueilli des versions préliminaires de documents portant sur ces propositions afin que l'Office soit en mesure de rendre rapidement, au besoin, une décision au sujet de la part de propriété canadienne.

En réponse aux difficultés que suscitait ce changement radical de l'industrie canadienne du transport aérien – qui passerait de deux lignes aériennes nationales concurrentes à un seul transporteur important – le gouvernement déposait le 26 octobre, devant les comités permanents de la Chambre et du Sénat sur le transport, un document intitulé « Politique-cadre pour la restructuration de l'industrie du transport aérien au Canada ». Dans ce document, le ministre des Transports indiquait officiellement deux principes directeurs pour le gouvernement, soit la sécurité et le bilinguisme, ainsi que les cinq domaines au cœur des préoccupations de la population, soit les prix, la part de propriété et de contrôle canadiens, le service dans les petites localités, la concurrence et le traitement équitable des employés. La politique-cadre énonçait aussi un processus d'examen spécial qui s'appliquerait aux fusions et aux acquisitions dans l'industrie du transport aérien, et prévoyait des moyens pour l'application des conditions d'approbation. Le Ministre soulignait à l'époque que l'Office aurait un rôle à jouer au chapitre de l'établissement des prix, de la part de propriété et de contrôle canadiens, du service aux petites localités, ainsi que dans l'approbation de toute fusion entre lignes aériennes.

On a demandé à l'Office de faire des présentations, lors des travaux des comités permanents de la Chambre et du Sénat sur le transport, afin de communiquer de l'information qui aiderait ces derniers à formuler leurs réponses en fonction de la politique-cadre. Les deux comités ont présenté leurs recommandations au Ministre en décembre 1999.

La dernière proposition soumise à la fin du processus pour l'acquisition des actions des Lignes aériennes Canadien a été celle d'Air Canada. Le gouvernement a alors fait porter ses efforts sur l'examen de cette proposition et sur les conditions de son approbation. Les conclusions de l'examen ont été annoncées le 21 décembre.

Le gouvernement a approuvé la transaction, en s'appuyant sur les engagements négociés par le commissaire de la concurrence et Air Canada, de même que sur ceux d'Air Canada envers le Ministre, engagements ayant tous été rendus publics.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

**À la fin de 1999, le Ministre préparait le projet de loi qui rendrait exécutoires les principes énoncés dans la politique-cadre sur la restructuration des lignes aériennes et visant à mettre en place des mesures efficaces de protection des consommateurs, à promouvoir la concurrence et à inscrire dans la loi des mesures garantissant le respect des engagements d'Air Canada. On prévoyait déposer le projet de loi en février 2000*.**

**L'Office a fourni l'aide et les conseils demandés par le Ministre pour la rédaction des modifications législatives concrétisant la politique-cadre. L'Office a aussi pris des mesures pour se préparer à l'application du nouveau cadre réglementaire du transport aérien résultant de ces modifications. Vers la fin de 1999, l'Office a entrepris un examen de la propriété canadienne des sociétés Air Canada et Lignes aériennes Canadien dans le cadre de leurs plans de restructuration.**

la délivrance des licences, l'évaluation financière, les accords internationaux, les tarifs et l'application de la Loi.

La politique gouvernementale sur les transports laisse libre cours aux forces du marché afin de favoriser un réseau de transport aérien en bonne santé financière et adapté aux besoins, laquelle est appuyée par une réglementation essentielle pour la protection des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs. Les voyageurs effectuent la plupart de leurs longs trajets par avion, et ils ont bénéficié, jusqu'à maintenant, de la concurrence ayant cours dans ce mode de transport.

## Délivrance de licences aux transporteurs aériens

L'Office délivre des licences à des demandeurs canadiens pour des services aériens intérieurs offerts au public et à des demandeurs canadiens et étrangers pour des services internationaux offerts au public à destination ou en provenance du Canada. Dans les tableaux 1 et 2 figurent les transporteurs aériens détenant des licences de l'Office, selon la nationalité et le type de licence. Le tableau 3 rend compte des principales activités du programme de délivrance de licences. Le personnel de l'Office dispense aide et conseils aux demandeurs au sujet des exigences réglementaires de l'Office. Les demandeurs de licences doivent détenir un document canadien d'aviation, ainsi qu'une assurance-responsabilité adéquate pour la protection des consommateurs. Dans certains cas, les demandeurs devront répondre à certaines exigences financières et être de nationalité canadienne. Le cas échéant, et suivant une demande déposée à cet effet, l'Office peut exempter un demandeur de l'application de certaines exigences.

### Services d'affrètement pour vols internationaux

Un service d'affrètement pour vols internationaux se définit comme un service international à la demande, exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence pour un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou

* Le projet de loi C-26 a été déposé à la Chambre des communes par le ministre des Transports le 17 février 2000.

**À la fin de 1999, le Ministre préparait le projet de loi qui rendrait exécutoires les principes énoncés dans la politique-cadre sur la restructuration des lignes aériennes et visant à mettre en place des mesures efficaces de protection des consommateurs, à promouvoir la concurrence et à inscrire dans la loi des mesures garantissant le respect des engagements d'Air Canada. On prévoyait déposer le projet de loi en février 2000*.**

**L'Office a fourni l'aide et les conseils demandés par le Ministre pour la rédaction des modifications législatives concrétisant la politique-cadre. L'Office a aussi pris des mesures pour se préparer à l'application du nouveau cadre réglementaire du transport aérien résultant de ces modifications. Vers la fin de 1999, l'Office a entrepris un examen de la propriété canadienne des sociétés Air Canada et Lignes aériennes Canadien dans le cadre de leurs plans de restructuration.**

la délivrance des licences, l'évaluation financière, les accords internationaux, les tarifs et l'application de la Loi.

La politique gouvernementale sur les transports laisse libre cours aux forces du marché afin de favoriser un réseau de transport aérien en bonne santé financière et adapté aux besoins, laquelle est appuyée par une réglementation essentielle pour la protection des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs. Les voyageurs effectuent la plupart de leurs longs trajets par avion, et ils ont bénéficié, jusqu'à maintenant, de la concurrence ayant cours dans ce mode de transport.

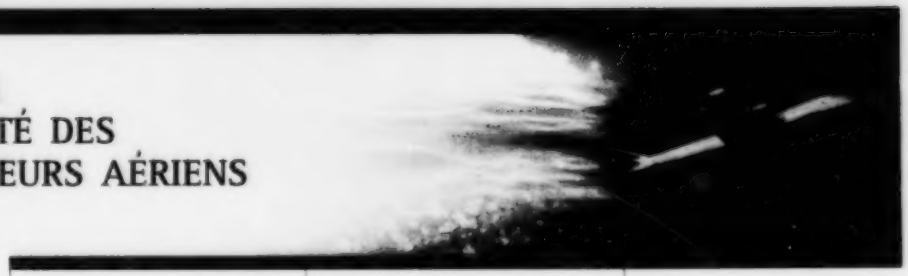
## Délivrance de licences aux transporteurs aériens

L'Office délivre des licences à des demandeurs canadiens pour des services aériens intérieurs offerts au public et à des demandeurs canadiens et étrangers pour des services internationaux offerts au public à destination ou en provenance du Canada. Dans les tableaux 1 et 2 figurent les transporteurs aériens détenant des licences de l'Office, selon la nationalité et le type de licence. Le tableau 3 rend compte des principales activités du programme de délivrance de licences. Le personnel de l'Office dispense aide et conseils aux demandeurs au sujet des exigences réglementaires de l'Office. Les demandeurs de licences doivent détenir un document canadien d'aviation, ainsi qu'une assurance-responsabilité adéquate pour la protection des consommateurs. Dans certains cas, les demandeurs devront répondre à certaines exigences financières et être de nationalité canadienne. Le cas échéant, et suivant une demande déposée à cet effet, l'Office peut exempter un demandeur de l'application de certaines exigences.

### Services d'affrètement pour vols internationaux

Un service d'affrètement pour vols internationaux se définit comme un service international à la demande, exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence pour un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou

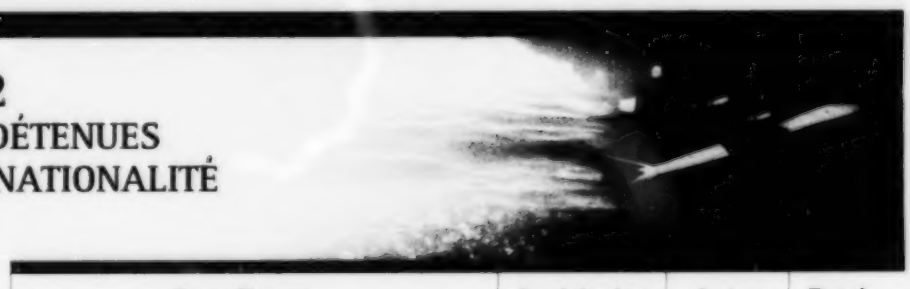
* Le projet de loi C-26 a été déposé à la Chambre des communes par le ministre des Transports le 17 février 2000.



## TABLEAU 1
## NATIONALITÉ DES TRANSPORTEURS AÉRIENS

| | Transporteurs détenant une licence de l'OTC* au 31 décembre 1998 | Transporteurs détenant une licence de l'OTC* au 31 décembre 1999 | Transporteurs détenant une licence de l'ONC* devant être remplacée au 31 décembre 1999 |
|---|---|---|---|
| **Canadienne** | 965 | 878 | 1 |
| **Américaine** | 788 | 769 | 2 |
| **Autre** | 108 | 108 | 3 |

* OTC et ONT désignent les organismes émetteurs, soit l'Office des transports du Canada et l'Office national des transports qui l'a précédé.



## TABLEAU 2
## LICENCES DÉTENUES SELON LA NATIONALITÉ

| | Canadienne | | | | | Américaine | Autre | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Catégories d'aéronef | | | | | | | |
| **Service** | Petit | Moyen | Gros | Tout cargo | Total | | | |
| Intérieur | 851 | 25 | 14 | 28 | 918 | | | |
| International à la demande | 410 | 21 | 12 | 23 | 466 | 757 | 82 | |
| International régulier | 14 | 29 | 80 | 4 | 127 | 62 | 57 | |
| **Total au 31 décembre 1999** | | | | | 1 511 | 819 | 139 | 2 469 |

(Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 1998 était de 2 471)

## TABLEAU 3
## DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES

| | Résultats en 1998 | Résultats en 1999 |
|---|---|---|
| **Types de demandes** | | |
| Nouvelles licences | 211 | 165 |
| Modifications | 67 | 168 |
| Suspensions | 160 | 189 |
| Annulations | 79 | 72 |
| Rétablissements | 67 | 69 |
| Exemptions/décisions | 99 | 50 |
| Autres | 5 | – |
| **Mesures prises par l'Office** | | |
| Suspensions | 196 | 117 |
| Annulations | 116 | 93 |
| Rétablissements | 58 | 60 |
| **Total** | **1 058** | **983** |

## TABLEAU 4
## STATISTIQUES ANNUELLES, DIVISION DES AFFRÈTEMENTS, 1998 ET 1999

| Délivrance de permis de vols affrétés | 1998 | 1999 |
|---|---|---|
| **Services passagers sans droit de revente** (comprend les vols affrétés de passagers sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente) | 154 | 237 |
| **Services marchandises sans droit de revente** (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises) | 213 | 333 |
| **Services passagers avec droit de revente comprenant** | | |
| Les vols affrétés à but commun (VABC) | | |
| Combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et vols affrétés pour voyage à forfait (VARA/VAFO) | | |
| Vols affrétés pour voyage à forfait (VAFO) | | |
| Vols affrétés avec réservation anticipée (VARA) | | |
| Vols affrétés transfrontaliers de passagers (VAP) | 1 288 | 1 159 |
| **Autres statistiques** | | |
| Exemptions des dispositions du Règlement visant les services affrétés | 503 | 1 123 |
| Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés | 518 | 436 |

autre autorisation de l'Office pour l'exploitation de vols affrétés au Canada et à destination de pays étrangers.

Le processus de délivrance de permis et d'autorisations garantit le respect du *Règlement sur les transports aériens* (RTA) par les transporteurs exploitant des vols affrétés internationaux. Aux termes du Règlement, certains types de vols affrétés devront être assortis de garanties financières pour la protection des paiements anticipés reçus des affréteurs, une mesure qui s'inscrit parmi celles qu'applique l'Office pour la protection des consommateurs.

***L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public.***

Les permis de services d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demander d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office. Le personnel de la Division des affrètements maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 1999, l'Office a réglé 453 cas de cette nature, dont 168 ont nécessité la consultation de membres de l'Office.

### Services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo

Le 29 mai 1998, le ministre des Transports annonçait une nouvelle politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo, laquelle accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affréteurs d'affréter un aéronef, et aux transitaires et aux groupeurs de fret de revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès de transporteurs attitrés.

En 1999, l'Office a continué de faire preuve de la souplesse que lui confèrent ses pouvoirs de dérogation dans la mise en œuvre de la nouvelle politique. C'est ainsi qu'il a accordé 60 exemptions des dispositions du RTA interdisant aux parties de consentir l'affrètement d'un aéronef à toute personne qui exige un paiement sur la base de taxes unitaires. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens exploitant des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ». L'Office a répondu à 178 demandes de vols affrétés de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 137 demandes pour des vols semblables en partance d'un autre pays.

## ÉVALUATION FINANCIÈRE

Avant que l'Office n'accorde une licence à un transporteur pour l'exploitation de services ou de droits de trafic accordés au Canada dans le contexte d'accords bilatéraux, il s'assure que le demandeur répond à un certain nombre d'exigences. Le demandeur doit être Canadien, ou être sous la propriété et le contrôle de Canadiens; il doit posséder un document d'aviation canadien émis par Transports Canada certifiant la sécurité; et il doit disposer d'assurances suffisantes. Les transporteurs attitrés doivent satisfaire en tout temps à ces trois exigences. En outre, pour protéger les consommateurs, l'Office veille à ce que les demandeurs canadiens proposant d'exploiter des

aéronefs de plus de 39 sièges satisfassent aux exigences en matière de santé financière. L'Office est également chargé d'administrer les appels interjetés concernant les frais exigés par NAV CANADA pour ses renseignements sur le contrôle de la circulation aérienne et pour la prestation d'autres services.

## Exigence touchant la propriété canadienne

En 1999, l'Office a effectué 99 examens pour s'assurer que les demandeurs canadiens qui souhaitent exploiter ou qui exploitent des services aériens intérieurs ou internationaux remplissaient les exigences relatives à la propriété canadienne. De ce nombre, sept examens ont nécessité des enquêtes approfondies : soit que les entreprises étaient dotées de structures du capital social complexes, soit que certains de leurs actionnaires minoritaires ou associés n'étaient pas des Canadiens et auraient pu exercer un contrôle sur le demandeur. En outre, son personnel s'est penché sur les documents relatifs aux investissements faits dans Air Canada par ses partenaires de Star Alliance afin de veiller à ce que la Société Air Canada demeure une compagnie canadienne, tel qu'il est précisé dans la Loi.

## Santé financière

Les demandeurs canadiens proposant d'exploiter un service aérien intérieur ou international avec des aéronefs de plus de 39 sièges doivent satisfaire à certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le RTA. On vise ainsi à s'assurer que les demandeurs jouissent d'une situation financière saine au début de leur exploitation et de possibilités de succès raisonnables, ainsi qu'à réduire au minimum les perturbations dans les services, tout en protégeant les consommateurs. En 1999, l'Office a revu une demande de ce type et a fait en sorte que le demandeur dispose de liquidités suffisantes pour payer les coûts de démarrage ainsi que les frais d'exploitation et les frais généraux pendant une période de 90 jours.

## Frais de NAV CANADA

Le 20 août 1999, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office un avis de réduction de ses frais de service, conformément à l'article 40 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. La réduction de certains frais de navigation aérienne entrait en vigueur le 1er septembre 1999. Les intéressés pouvaient en appeler de ces frais jusqu'au 19 septembre 1999, mais l'Office n'a reçu aucun appel.

## An 2000 et assurances des transporteurs aériens

Comme de nombreuses autres industries préoccupées par les conséquences potentielles du bogue de l'an 2000, les assureurs aéronautiques ont, à un certain moment, commencé à refuser d'assurer les dommages qui découleraient du passage à l'an 2000. Des exclusions de ces risques ont commencé à apparaître dans les attestations d'assurance déposées auprès de l'Office. Cependant, ces exclusions liées à la reconnaissance de la date, apparaissant dans la plupart des polices d'assurance aérienne, étaient contraires au RTA.

Le RTA prévoit que tous les transporteurs aériens canadiens et étrangers détenant une licence disposent d'une assurance-responsabilité adéquate à l'égard des passagers et du public. Le règlement ne permet aucune exclusion aux polices qui

aurait pour effet de réduire la responsabilité à l'égard des passagers ou la responsabilité civile en deçà de certains seuils précisés, sauf s'il s'agit d'exclusions usuelles en aviation internationale visant divers événements tels que la guerre, la pollution, l'épandage de produits chimiques, la contamination radioactive et la responsabilité que le transporteur aérien assume en vertu d'un contrat.

À la suite de consultations tenues avec quelque 200 assureurs aéronautiques et les grands assureurs des marchés britannique et américain, l'Office a obtenu des assureurs qu'ils modifient les polices des transporteurs aériens attitrés pour les rendre conformes au RTA. L'Office a demandé à tous ces transporteurs – près de 1 875 en tout – de fournir une attestation écrite, signée de leur assureur, indiquant que les exclusions liées à la reconnaissance de date et les autres exclusions non admissibles ne s'appliquaient qu'aux réclamations dépassant les montants minimaux prescrits de responsabilité envers les passagers et de responsabilité civile. En consacrant beaucoup de temps et d'efforts à la question, l'Office a obtenu que tous les détenteurs de licences s'acquittent de cette exigence bien avant le 31 décembre 1999.

## Accords

À titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique, l'Office participe aux négociations d'accords aériens bilatéraux afin d'obtenir des droits supplémentaires pour les transporteurs canadiens, tout en protégeant leurs intérêts et ceux des Canadiens, et applique les accords bilatéraux qui en découlent. Ces droits portent entre autres sur le nombre de lignes aériennes et la fréquence du service, l'accès aux aéroports dans d'autres pays, la possibilité d'embarquer ou de débarquer des voyageurs ou des marchandises dans des pays tiers, ainsi que sur le partage de codes. En qualité d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office veille également à ce que les autres pays traitent équitablement nos lignes aériennes dans l'application de leurs lois et règlements, en particulier en ce qui touche à la capacité des lignes aériennes de mener leurs affaires.

En tant que membre des délégations canadiennes négociant les accords bilatéraux, le personnel de l'Office dispense des conseils en se fondant sur la réglementation et rédige des documents que nos délégations proposeront dans le cours de négociations, en accordant une attention particulière au régime de capacité, aux tarifs, aux vols affrétés, au partage de codes et aux accords commerciaux.

En 1999, l'Office a participé à des négociations avec le Mexique, la Finlande, la Thaïlande, Hong Kong, les Émirats arabes unis et Israël. En outre, le Canada a poursuivi les consultations écrites, amorcées en 1998 avec l'Allemagne et les Pays-Bas, et a entrepris de telles consultations avec la Jamaïque, la Roumanie et le Pakistan. Bien que des négociations aient eu lieu avec Israël, des consultations écrites ultérieures ont été nécessaires pour convenir du régime de capacité pour l'hiver 1999-2000.

Plusieurs négociations et consultations ont surtout porté sur l'obtention de droits qui permettraient aux transporteurs canadiens de faire un usage optimal du partage de codes, avec leurs partenaires dans Star Alliance (Air Canada) et oneworld (Lignes aériennes Canadien International). À l'exception des consultations écrites en cours avec Israël, toutes les négociations ont été suspendues en

attendant les résultats de la restructuration éventuelle de l'industrie canadienne du transport aérien. Elles devraient reprendre après l'acquisition des Lignes aériennes Canadien International par Air Canada.

L'Office a réglé 80 demandes se rapportant à des accords bilatéraux et à des accords commerciaux entre transporteurs aériens. De ce nombre, 39 se rapportaient à des ententes sur le partage de codes, 14 concernaient l'affrètement de l'aéronef et de l'équipage d'un tiers par le titulaire d'une licence, tandis que 12 demandes se rapportaient à des questions de capacité. Les 15 autres demandes visaient différentes questions, telles que les conditions d'une licence, l'application d'accords bilatéraux ou des demandes d'autorisations dépassant la portée des accords bilatéraux.

## L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

L'Office soutient la participation canadienne au sein de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) par diverses activités. Avec d'autres parties, il élabore les positions canadiennes par rapport aux questions de facilitation de l'OACI. Il est aussi représenté au sein des délégations canadiennes aux assemblées de l'OACI et devant la Commission juridique de l'OACI.

En 1999, le personnel de l'Office a mené des consultations approfondies auprès de ministères fédéraux, des provinces et des territoires, en vue de rédiger sa réponse à la résolution du Conseil de l'OACI concernant la fiscalité du transport aérien international. Les politiques adoptées dans ce domaine portent sur l'imposition du carburant, des lubrifiants et d'autres fournitures renouvelables d'usage technique; les taxes sur les recettes du transport aérien; et les taxes sur la vente et l'utilisation de services de transport aérien internationaux. Les réponses provisoires rédigées précisent dans quelle mesure la fiscalité canadienne est conforme aux politiques de l'OACI.

Le personnel de l'Office a aussi participé à la délégation canadienne de la Conférence internationale du droit aérien, que l'OACI avait convoquée pour mettre à jour le régime juridique de la convention de Varsovie. La conférence a permis de moderniser et d'unifier un régime de conflit de lois internationales datant de 70 ans en un seul document juridique, la convention de Montréal, prévoyant une indemnisation adéquate pour les personnes victimes d'un accident lors d'un vol international. L'indemnisation prévue en vertu de cette convention dans les cas de décès accidentels ou de blessures des passagers repose sur le principe de responsabilité à deux niveaux, le premier étant une responsabilité de 100 000 droits de tirage spéciaux (soit environ 200 000 $CAN) et d'un deuxième volet, comportant une responsabilité non limitée fondée sur la présomption de faute du transporteur aérien.

La convention de Montréal permet maintenant que les actions en dommages-intérêts à la suite du décès ou de blessures des passagers soient intentées dans le pays où résidait le passager au moment de l'accident, sous réserve de certaines conditions. Ce recours s'ajoute à la possibilité d'intenter des actions en dommages-intérêts, notamment dans le pays où le transporteur exerçait ses activités ou dans le pays de destination.

En outre, l'Office participe au groupe de travail du Secrétariat de l'OACI sur les « passagers turbulents », chargé de rechercher des solutions à ce problème.

## TARIFS

Les tarifs du transport aérien sont ces documents qui énoncent les obligations contractuelles entre un transporteur et ses passagers. Le transporteur y indique ses prix, taux et frais ainsi que les modalités de transport. Bien que l'Office ne demande pas aux transporteurs de déposer leurs tarifs pour le transport intérieur, ceux-ci doivent en fournir une copie à leurs passagers, expéditeurs ou à l'Office, sur demande de ces derniers. De manière générale, les exploitants de services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent déposer les tarifs pertinents auprès de l'Office. Cependant, aux termes des accords bilatéraux visés par la politique « Ciel ouvert », les exploitants de services entre le Canada et les États-Unis, et entre le Canada et l'Allemagne, ne déposent que leurs modalités et conditions de transport, et non leurs prix, taux et frais.

L'Office examine les tarifs internationaux lors de leur dépôt ou de leur modification, pour vérifier leur conformité aux lois et aux politiques gouvernementales canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 1999, son personnel a examiné 4 866 tarifs déposés. Habituellement, les transporteurs déposent les tarifs nouveaux ou modifiés à l'intérieur de la période d'avis précisée dans l'accord de transport aérien pertinent, soit 30 ou 45 jours. L'Office offre toutefois aux transporteurs la possibilité de demander une « permission spéciale », ce qui les aide à faire face à la concurrence et à des situations où les délais sont cruciaux, en leur permettant de mettre en œuvre immédiatement un nouveau tarif ou un tarif révisé. En 1999, l'Office a traité 8 842 demandes de permissions spéciales. Il a aussi rendu 26 décisions sur des plaintes de transporteurs au sujet des tarifs d'autres transporteurs.

### Transmission électronique des tarifs

En 1999, l'Office a reçu 14 153 demandes différentes des lignes aériennes proposant des ajouts ou des modifications dans les prix, taux ou conditions de transport de leurs tarifs internationaux; environ 85 p. 100 de ces demandes ont été transmises par voie électronique. Cette façon de faire accroît la productivité tout en conférant une souplesse accrue aux lignes aériennes.

### Services aériens de troisième et de quatrième liberté

Dans le but de favoriser une saine concurrence, l'Office a publié un avis, le 20 octobre 1999, indiquant aux tranporteurs offrant des services de transport à destination ou en partance du Canada que de manière générale, l'Office considérerait favorablement les demandes de permissions spéciales pour déposer des tarifs réduits dans un délai moindre que celui prescrit. Cette nouvelle approche est destinée aux marchés de services directs ou à partage de codes à destination ou en provenance du Canada.

### Dispositions tarifaires pour les personnes ayant une déficience

On examine ces questions de façon plus détaillée à la page 36 du présent chapitre, dans la section sur l'accessibilité.

### Plaintes des consommateurs

De manière générale, les plaintes des consommateurs se rapportaient à des retards dans les départs des vols, aux bagages égarés, perdus ou endommagés, aux restrictions s'appliquant aux billets

**FIGURE 1 : PLAINTES DE CONSOMMATEURS**
**Nombres de plaintes résolues par type (%)**

d'avion, à la qualité du service offert par le personnel des lignes aériennes, aux prix, au refus d'embarquement et, plus récemment, au refus d'accepter un passager ayant des écarts de conduite. Dans l'examen de ces plaintes, l'Office s'assure que les transporteurs ont respecté les conditions énoncées dans leurs tarifs.

L'Office a traité 33 plaintes qui lui avaient été soumises l'année précédente, a reçu 165 nouvelles plaintes écrites et en a réglé 155. Les 43 plaintes non réglées ont été reportées en 2000. L'Office a répondu à environ 1 100 appels sur sa ligne téléphonique sans frais dédiée aux plaintes des consommateurs.

Dans la plupart des cas, l'Office a conclu que les transporteurs avaient respecté les dispositions de leur tarif. Dans l'un des cas, cependant, il en est venu à la conclusion contraire : il s'agit d'une plainte formulée à l'endroit de Skyservice pour avoir exigé d'un passager qu'il signe une exemption de responsabilité pour la perte de ses bâtons de golf enregistrés, ou pour les dommages à ces derniers. L'Office a établi que cette exigence ne respectait pas les dispositions du tarif de Skyservice et lui a ordonné de respecter en tout temps les conditions du tarif de ses vols affrétés internationaux en n'imposant aucune condition qui n'y figure pas.

En 1999, l'Office a reçu quatre plaintes au sujet de la décision d'un transporteur de refuser un passager en raison de son comportement. L'Office a rendu sa décision dans un cas, déclarant que la preuve montrait que la mesure prise par le transporteur était nécessaire pour des motifs de sécurité. Les trois autres plaintes ont été reportées en 2000.

## APPLICATION DE LA LOI ET DES RÈGLEMENTS

Le programme d'application de la Loi de l'Office vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du RTA et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du personnel)*. Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Avant d'effectuer une inspection périodique, les agents d'application de la Loi prennent habituellement rendez-vous avec le transporteur ou l'exploitant de terminal, tandis que dans le cas des enquêtes, la nature du cas dicte s'il y aura lieu de prendre ces dispositions au préalable.

En 1999, l'Office a mené 284 inspections périodiques auprès de transporteurs aériens faisant affaire au Canada et auprès d'exploitants de terminaux de passagers, où il a relevé 123 infractions. Il a

aussi mené 32 enquêtes sur des personnes ou des transporteurs soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens et a relevé 22 infractions à ces occasions.

Le personnel en poste à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver gère ce programme. En plus de réaliser les enquêtes et les inspections, ces personnes dispensent de l'information qui aide les fournisseurs de services de transport à s'acquitter des exigences législatives et réglementaires.

### Programme de sanctions administratives pécuniaires

Après avoir tenu de vastes consultations avec les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux, des ministères et d'autres parties intéressées, l'Office s'est doté d'un programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP) en 1999. Dans le cadre de ce programme, il peut désormais émettre des avertissements et des avis d'infraction ou encore imposer des amendes aux transporteurs aériens qui ne respectent pas certaines dispositions de la Loi, du RTA ou du *Règlement sur la formation du personnel*. L'Office peut ainsi adapter les sanctions à la nature de l'infraction.

Étant donné que l'émission d'un avertissement officiel, plutôt que l'imposition d'une sanction pécuniaire, est la première étape du processus de SAP, les transporteurs disposent maintenant du temps nécessaire pour prendre des mesures correctives avant que l'Office n'impose une sanction. Auparavant, l'Office ne pouvait recourir, dans l'application de la Loi, qu'aux avertissements non officiels, aux ordonnances d'interdiction, à la suspension et à l'annulation des licences et aux poursuites. Ces options, à caractère soit administratif, soit judiciaire, laissaient peu de place aux mesures intermédiaires, et bien qu'il soit toujours possible de les appliquer, les SAP offrent un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

Le *Règlement sur les textes désignés* de l'Office des transports du Canada est entré en vigueur le 11 juin 1999. Conformément à l'article 177 de la Loi, l'Office a assujetti certaines dispositions de la Loi, du RTA et du *Règlement sur la formation du personnel* à l'imposition de sanctions, en fonction d'une échelle progressive pour chaque infraction et selon le montant maximal prévu dans la Loi en prévision de la mise sur pied du programme de SAP. Cependant, dans le but de respecter son engagement d'aviser au préalable les parties intéressées du lancement du programme, le programme de SAP n'est entré en vigueur que le 15 novembre 1999.

## Communiquer avec les Canadiens

Alors qu'il élaborait son programme de SAP au cours des trois dernières années, l'Office a largement consulté les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux et d'autres parties intéressées. En mars 1999, il a adressé à plus de 2 000 personnes un avis de publication préalable du *Règlement sur les textes désignés* dans la partie I de la *Gazette du Canada* et en novembre, il a fait parvenir au même groupe une brochure explicative sur ce programme, intitulée *SAP et VOUS*.

L'Office a effectué des présentations devant plusieurs organisations en 1999. En avril, son personnel a rencontré des responsables des Lignes aériennes Canadien pour expliquer l'incidence du

programme de SAP sur les transporteurs aériens en général et sur les Lignes aériennes Canadien en particulier. En avril également, la présidente de l'Office a fait une présentation à la section du droit aérien, Direction de la Colombie-Britannique, de l'Association du Barreau canadien où elle a traité des responsabilités de l'Office en matière d'émission de licences aux transporteurs, de la politique du transport aérien, d'assurance-responsabilité, de questions entourant le passage à l'an 2000 ainsi que de l'accessibilité des transports. En décembre, le personnel de l'Office a fait une présentation au Conseil des aéroports du Canada et au Conseil international des aéroports – Amérique du Nord, au sujet des rôles et des responsabilités de l'Office en matière de transport aérien.

De plus les enquêteurs de l'Office travaillent conjointement avec d'autres organismes d'application de la Loi. Ils l'aident par exemple à régler les cas de services aériens illégaux à destination de zones de chasse et de pêche. C'est dans ce contexte que les agents de l'Office chargés de l'application de la Loi ont fait, en juin, une présentation aux agents de protection de la faune, à Stephenville (Terre-Neuve), au sujet du programme d'inspections et d'enquêtes de l'Office. En septembre 1999, on a fait aussi des présentations devant la Royal Newfoundland Constabulary, à Labrador City, et au service de police municipal de Fermont (Québec), portant sur le mandat de l'Office, la Loi, les règlements ainsi que l'objet des activités d'application de la Loi.

À l'occasion des travaux entourant la restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien, à l'automne 1999, le personnel a donné des présentations au sujet du mandat de l'Office en matière de transport aérien et de délivrance de licences aux transporteurs, devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes et devant le Comité sénatorial permanent des transports et des communications.

## Accessibilité pour les personnes ayant une déficience

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un élément important du mandat de l'Office, qui est demeuré, en 1999, l'une des sphères d'activité les plus chargées. L'Office veille à l'élimination des obstacle abusifs de deux façons : de manière ponctuelle, en réglant chacune des plaintes déposées, et dans une perspective systémique, en élaborant des règlements et des codes de pratiques. En 1999, l'Office a rendu d'importantes décisions en matière d'accessibilité et a adopté un code de pratiques additionnel. Il a aussi poursuivi ses consultations auprès des parties intéressées, en tenant des réunions de comités de travail et en cherchant des consensus dans l'établissement de nouvelles normes.

### Codes de pratiques, règlements, recherche et dispositions tarifaires

L'élaboration des règlements et des codes de pratiques en matière d'accessibilité, de même que la surveillance de leur respect par les transporteurs et les exploitants de terminaux relevant de la compétence fédérale, demeurent des volets importants du mandat de l'Office.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Dans les efforts qu'il déploie pour que les voyageurs ayant une déficience puissent avoir un accès adéquat au réseau de transport de compétence fédérale, l'Office prend en compte à la fois les besoins de ces personnes et la capacité des transporteurs de leur offrir l'accessibilité aux modes de transport.

Des représentants des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent au Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office (on trouvera à l'annexe 2 la liste des membres du Comité). Celui-ci fournit une aide à l'Office pour l'élaboration des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices à l'intention de l'industrie, dans le but d'améliorer l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale. L'Office consulte le Comité sur une base régulière au sujet de tous ses projets de réglementation. Une bonne part de ces

---

En 1998, l'Office a produit une brochure intitulée *Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Les personnes ayant une déficience qui planifient un voyage peuvent y trouver une foule d'information et de renseignements. On a distribué plus de 30 000 exemplaires depuis sa parution, ce qui montre clairement le succès de cette initiative.

Voici quelques exemples de suggestions que l'on retrouve dans le guide :

- Demandez une confirmation écrite des services devant être fournis.
- La déclaration volontaire d'une déficience est une étape essentielle. Renseignez-vous sur l'aménagement intérieur de l'aéronef.
- Les documents et les médicaments devraient être gardés à portée de main.

Le guide offre des conseils pratiques aux passagers ayant une déficience au sujet des caractéristiques de l'accessibilité et des services offerts lors de voyages par avion. L'Office désirait savoir si le guide répondait aux besoins de ces passagers; c'est pourquoi, en 1999, il a demandé aux personnes qui l'avaient reçu d'en évaluer la clarté et la facilité de compréhension. Des personnes sondées, 83 p. 100 étaient des personnes ayant une déficience, dont 93 p. 100, des passagers. Le sondage a révélé que les consommateurs trouvaient le guide fort pratique.

- Tous ont déclaré qu'il était facile à consulter et a comprendre et que les conseils sur les voyages étaient utiles.
  « Le guide m'a permis de planifier mon voyage et d'éviter bien des problèmes. »
  « Le guide m'a été extrêmement utile, autant avant que pendant mon voyage. »
- Une vaste majorité de passagers ayant une déficience et ayant voyagé par avion après avoir reçu le guide ont indiqué l'avoir utilisé pour planifier leur voyage, tandis que la presque totalité d'entre eux (97 p. 100) a indiqué que le guide avait renforcé leur sentiment de confiance à l'occasion de leurs déplacements.
  « Le guide m'a rendue plus confiante dans les déplacements que je fais seule. »
- Finalement, 98 p. 100 des personnes sondées ont indiqué qu'elles recommanderaient le guide à un ami ou à un parent.
  « C'est un très bon guide, qu'on peut remettre à nos clients voyageurs ayant une déficience. Il m'a aidée à répondre à plusieurs de leurs questions. »
  « Beaucoup de personnes empruntent le guide, et les commentaires reçus à son sujet sont favorables. »

On trouvera plus de renseignements au sujet du contexte et des résultats du sondage dans le site Web de l'Office.

---

Dans les efforts qu'il déploie pour que les voyageurs ayant une déficience puissent avoir un accès adéquat au réseau de transport de compétence fédérale, l'Office prend en compte à la fois les besoins de ces personnes et la capacité des transporteurs de leur offrir l'accessibilité aux modes de transport.

Des représentants des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent au Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office (on trouvera à l'annexe 2 la liste des membres du Comité). Celui-ci fournit une aide à l'Office pour l'élaboration des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices à l'intention de l'industrie, dans le but d'améliorer l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale. L'Office consulte le Comité sur une base régulière au sujet de tous ses projets de réglementation. Une bonne part de ces

En 1998, l'Office a produit une brochure intitulée *Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Les personnes ayant une déficience qui planifient un voyage peuvent y trouver une foule d'information et de renseignements. On a distribué plus de 30 000 exemplaires depuis sa parution, ce qui montre clairement le succès de cette initiative.

Voici quelques exemples de suggestions que l'on retrouve dans le guide :

- Demandez une confirmation écrite des services devant être fournis.
- La déclaration volontaire d'une déficience est une étape essentielle. Renseignez-vous sur l'aménagement intérieur de l'aéronef.
- Les documents et les médicaments devraient être gardés à portée de main.

Le guide offre des conseils pratiques aux passagers ayant une déficience au sujet des caractéristiques de l'accessibilité et des services offerts lors de voyages par avion. L'Office désirait savoir si le guide répondait aux besoins de ces passagers, c'est pourquoi, en 1999, il a demandé aux personnes qui l'avaient reçu d'en évaluer la clarté et la facilité de consultation. Des personnes sondées, 83 p. 100 étaient des passagers ayant une déficience, dont 93 p. 100 des passagers.

Le sondage a révélé que les consommateurs trouvaient le guide fort pratique.

- Tous ont déclaré qu'il était facile à consulter et à comprendre et que les conseils sur les voyages étaient utiles.
  « Le guide m'a permis de planifier mon voyage et d'éviter bien des problèmes. »
  « Le guide m'a été extrêmement utile, autant avant que pendant mon voyage. »
- Une vaste majorité de passagers ayant une déficience et ayant voyagé par avion après avoir reçu le guide ont indiqué l'avoir utilisé pour planifier leur voyage, tandis que la presque totalité d'entre eux (97 p. 100) a indiqué que le guide avait renforcé leur sentiment de confiance à l'occasion de leurs déplacements.
  « Le guide m'a rendue plus confiante dans les déplacements que je fais seule. »
- Finalement, 98 p. 100 des personnes sondées ont indiqué qu'elles recommanderaient le guide à un ami ou à un parent.
  « C'est un très bon guide, qu'on peut remettre à nos clients voyageurs ayant une déficience. Il m'a aidée à répondre à plusieurs de leurs questions. »
  « Beaucoup de personnes empruntent le guide, et les commentaires reçus à son sujet sont favorables. »

On trouvera plus de renseignements au sujet du contenu et des résultats du sondage dans le site Web de l'Office.

consultations se déroulent par correspondance et par téléphone. Cependant, compte tenu de l'importance que revêtent les consultations sur place et des avantages qui en découlent, l'Office s'est engagé à tenir des réunions annuelles avec le Comité.

## Codes de pratiques volontaires

Conformément aux politiques gouvernementales, l'Office établit des normes fondées sur le rendement, sous forme de codes de pratiques d'application volontaire, avant d'envisager l'adoption de règlements. Ces codes de pratiques – que l'Office élabore dans le cadre de consultations avec les personnes ayant une déficience, l'industrie et des groupes d'aînés – désignent les mesures minimales que les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient prendre pour rendre les services et le matériel accessibles aux personnes ayant une déficience. Les codes de pratiques offrent en outre à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements.

À l'occasion d'une cérémonie tenue au terminal du traversier de Marine Atlantique S.C.C. à North Sydney (Nouvelle-Écosse), en juin 1999, l'Office a publié son troisième code, intitulé Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience. Des représentants de l'Office, de Marine Atlantique S.C.C., de l'industrie des traversiers et d'organisations des personnes ayant une déficience ont participé à cet événement spécial. L'Association canadienne des opérateurs de traversiers s'est alors non seulement engagée à respecter le Code, mais a aussi déclaré que l'industrie du transport maritime – qui respecte déjà la plupart des normes d'accessibilité contenues dans le Code – excédera, dans plusieurs cas, ses exigences. Cet événement aura permis une fois de plus de démontrer la force des partenariats existant entre l'Office, les consommateurs ayant une déficience et l'industrie.

***L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un élément important du mandat de l'Office, qui est demeuré, en 1999, l'une des sphères d'activité les plus chargées.***

Le Code de pratiques : Accessibilité des traversiers fixe des normes pour l'accessibilité du matériel sur les services de traversiers extra-provinciaux. Il s'agit entre autres de normes d'accessibilité pour les coursives, les ascenseurs, les téléphones, les zones publiques, les cabines et les toilettes, de même que de normes relatives à la signalisation et aux communications parlées.

Si l'on compte les trois codes de pratiques de l'Office (transport aérien, ferroviaire et par traversier) et le Code des autocaristes de Transports Canada, il existe maintenant un code de pratiques pour chacun des réseaux de transport canadiens relevant de la compétence fédérale.

## Activités de réglementation

Cette année, l'Office a mené des consultations auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité et auprès de transporteurs aériens exploitant de petits aéronefs (de 29 sièges passagers ou moins) au sujet de la nature et de la variété des services que les transporteurs pourraient offrir aux personnes ayant une déficience qui empruntent ce moyen de transport. L'Office tente de préciser les dispositions de la partie VII du *Règlement sur le transport aérien*, s'appliquant à l'heure actuelle aux aéronefs de 30 sièges passagers et plus, qui pourraient aussi s'appliquer aux petits aéronefs.

Au cours de 1999, l'Office a poursuivi ses travaux avec Justice Canada concernant les modifications proposées au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du personnel)*, visant à clarifier l'application projetée de ce règlement.

### Projet de recherche

L'Office a aussi mis sur pied un projet de recherche conjoint avec le Centre de perfectionnement des transports, de Transports Canada, au sujet des dispositifs d'embarquement utilisés par les aéroports et les transporteurs aériens du Canada. Grâce à l'information recueillie, il sera en mesure de déterminer si des normes canadiennes sont requises à l'égard de ces dispositifs.

### Dispositions des tarifs visant les personnes ayant une déficience

Dans le cadre des efforts continus qu'il déploie à l'échelle internationale pour accroître l'accessibilité, l'Office a demandé aux transporteurs aériens qui déposent des tarifs de services internationaux réguliers de modifier les conditions de transport énoncées dans ces documents. On demandait que les tarifs indiquent le droit de la personne ayant une déficience d'établir elle-même si elle a besoin d'un accompagnateur, et qu'ils fassent mention des politiques du transporteur en matière de transport des personnes ayant une déficience. Les dispositions permettraient aux personnes ayant une déficience de voyager plus facilement.

Dans une proportion de 92 p. 100, ces transporteurs ont déposé des dispositions tarifaires appropriées. Six d'entre eux n'ont toutefois pas donné suite à la demande de l'Office; à la fin de l'année, celui-ci étudiait les moyens les plus appropriés de régler la question.

## SURVEILLANCE

Le Programme des transports accessibles comporte la surveillance, la mesure et l'évaluation régulières du respect, par l'industrie, des règlements et des codes de pratiques de l'Office se rapportant aux personnes ayant une déficience. On effectue à cette fin des sondages, des inspections sur place et des enquêtes sur les plaintes.

Avant l'entrée en vigueur d'un code, l'Office établit des données de référence sur le degré d'accessibilité offert par les transporteurs aériens. Ces données de référence permettent à l'Office de mesurer les améliorations apportées à ce chapitre en comparant les données recueillies avant et après l'entrée en vigueur d'un code.

### Cartes sur les exposés de sécurité

Air Canada a demandé au personnel de l'Office son avis au sujet de la couleur à utiliser lors de la réimpression de cartes d'exposés à l'intention des passagers. Celles-ci, destinées aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle, les incitent à demander à l'équipage un exposé de sécurité individuel. Air Canada était sur le point de commander un nouveau stock de ces cartes et désirait savoir si le noir était toujours la couleur d'impression la plus indiquée. Le personnel de l'Office s'est procuré les lignes directrices sur l'édition en gros caractères auprès de l'Institut national canadien pour les aveugles, ce qui lui a permis de confirmer que les caractères noirs demeurent les plus indiqués pour les personnes ayant une vision partielle. Dans le but de rapprocher davantage l'industrie et les personnes ayant une déficience, le personnel de l'Office a donné à Air Canada le nom d'une personne-ressource de l'Institut pour répondre à de semblables questions à l'avenir.

Le Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien) est entré en vigueur le 1er janvier 1999. Il établit des critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, à bord des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. Bien que la plupart des critères du Code aérien soient entrés en vigueur au début de 1999, les exigences se rapportant aux toilettes n'entreront en vigueur que le 1er janvier 2002.

En janvier 1997, l'Office a recueilli des données de référence des transporteurs aériens, dont l'analyse a révélé qu'ils étaient en bonne voie d'atteindre les objectifs du Code. Ainsi, la plupart des transporteurs s'acquittaient des exigences en matière de signalisation et d'éclairage, de recouvrements de sols non éblouissant et antidérapants et d'espace de rangement réservé aux aides à la mobilité dans les cabines. Bien que plusieurs transporteurs exploitant de gros aéronefs aient déjà intégré certaines des caractéristiques requises pour l'accessibilité des toilettes, ces dispositifs étaient beaucoup plus rares dans le cas d'aéronefs de moins de 100 places.

En 1999, au moment de l'entrée en vigueur du Code de transport aérien, l'Office a recueilli de nouvelles données sur le respect du Code dans l'industrie. À la fin de l'année, l'Office analysait toujours ces renseignements et prévoyait en rendre compte en 2000. Selon les premières constatations, on remarque une sensibilisation accrue à l'égard des exigences du Code. On remarque également le fait que les dispositifs non encore installés sont ceux de moindre coût, comme les bandes de couleurs contrastantes des escaliers et les poignées de portes. La prochaine cueillette de données aura lieu en janvier 2002, où entreront en vigueur les critères d'accessibilité relatifs aux toilettes.

En plus d'établir des critères d'accessibilité à bord des aéronefs en s'appuyant sur le Code aérien, l'Office a pris d'autres mesures visant l'accessibilité de ce moyen de transport. C'est ainsi qu'il publiait, en novembre 1997, le rapport intitulé *Entraves à la communication : un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens*, présentant 25 recommandations pour éliminer les entraves à la communication auxquelles doivent faire face les personnes ayant des déficiences sensorielles ou cognitives qui voyagent par avion. Bien que le rapport ne constitue pas un code de pratiques, il témoigne néanmoins de l'engagement de l'Office de trouver des solutions aux besoins en matière de communication des personnes ayant une déficience qui se déplacent par avion. Au cours de 1999, l'Office a recueilli de nouvelles données auprès des transporteurs aériens et des exploitants des grands aéroports pour déterminer s'ils observent les recommandations du rapport. Les résultats de cet exercice seront publiés en 2000.

À l'occasion de leurs visites périodiques aux bureaux des transporteurs ou des exploitants de terminaux, les enquêteurs de l'Office vérifient les registres sur la formation pour s'assurer que les entreprises respectent les exigences administratives du *Règlement sur la formation du personnel*. Lorsque le personnel de l'Office constate un non-respect du règlement, il collabore avec le transporteur ou l'exploitant de terminal concerné pour l'aider à rendre son programme de formation conforme aux exigences. Au cours de la période visée par le présent rapport,

le personnel a effectué de tels travaux auprès de 10 transporteurs et exploitants de terminaux. L'Office a aussi demandé à 11 organisations de soumettre de plus amples renseignements sur le contenu de leur programme de formation et de préciser l'identité des employés qui avaient reçu cette formation.

Ces mesures de suivi fournissent à l'Office une information utile au sujet du matériel que les fournisseurs mettent à la disposition des voyageurs ayant une déficience, mais cette information ne l'éclaire pas sur d'autres questions liées au service, par exemple l'efficacité de la formation dispensée au personnel. Au printemps 1999, l'Office a donc entrepris de réaliser un sondage auprès des personnes ayant une déficience dans le but de déterminer leur niveau de satisfaction quant à l'accessibilité du réseau de transport canadien. Il a retenu les services des Associés de recherche Ekos pour élaborer et éprouver un questionnaire. Celui-ci a par la suite été révisé à la lumière des discussions avec le Comité consultatif et les groupes de préenquêtes formés de personnes ayant une déficience, dont les réunions ont eu lieu durant l'été 1999. L'Office se penche à l'heure actuelle sur le choix de la méthode de sondage qui permettra d'obtenir le meilleur échantillon représentatif dans le groupe cible.

## Communiquer avec les Canadiens

### Personnes ayant une déficience

L'Office encourage partout au pays les personnes ayant une déficience à promouvoir ses activités en matière d'accessibilité des transports. Il recueille à cette fin des commentaires et des suggestions lors d'assemblées communautaires, de groupes de discussion et d'événements de sensibilisation, à l'occasion desquels il offre des conseils aux voyageurs ayant une déficience. Des organisations de personnes ayant une déficience ainsi que des représentants de l'industrie appuient les efforts de l'Office dans ce domaine. Ce dernier diffuse les ébauches de règlements et les codes de pratiques sous forme imprimée, en braille, sur bandes audio et en version électronique aux quelque 3 000 personnes qui se sont inscrites dans la base de données sur l'accessibilité des transports.

La campagne publicitaire du Programme des transports accessibles vise principalement les publications produites par les personnes ayant une déficience, ou à l'intention de celles-ci ou des aînés. Les messages qu'on y communique ciblent les besoins de ces groupes en matière de transport. De plus, l'Office produit régulièrement des articles pour ces publications, tandis que les deux services radiophoniques canadiens de lecture pour les aveugles, La Magnétothèque et VoicePrint, diffusent ses messages. En 1999, l'Office a fait diffuser 13 messages publicitaires.

### Industrie des transports

L'Office a fait une présentation spéciale devant le comité sur l'accessibilité de l'Association du transport aérien du Canada (ATAC), en novembre 1999, pour le mettre au courant des questions d'actualité dans le domaine de l'accessibilité des transports, telles que l'enquête sur le transport des personnes obèses, les activités de surveillance ainsi que les services à fournir aux personnes ayant une déficience à bord des petits aéronefs. L'Office a aussi pris la parole devant le comité consultatif sur l'accessibilité des Lignes aériennes Canadien International pour

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

répondre à des questions portant sur les codes de pratiques et les règlements de l'Office en matière d'exploitation.

**L'Office offre plus fréquemment des ateliers, portant sur les voyages, aux personnes ayant une déficience au cours d'événements parrainés par différents groupes, tels que l'Alliance canadienne des personnes ayant la broncho-pneumopathie chronique obstructive, la section de Toronto de la Société canadienne de la sclérose en plaques et le Gage Transition to Independent Living Service. L'Office occupe régulièrement des stands lors d'événements visités par les personnes ayant une déficience, comme la foire commerciale People in Motion, à Toronto, et le Symposium sur les déficiences de la région d'Ottawa-Carleton. En collaboration avec Air Nova, l'Office a aussi offert un atelier sur les voyages pendant la réunion annuelle de l'Atlantic Cerebral Palsy Association, à Charlottetown.**

Étant donné que bon nombre de Canadiens ont recours aux agents de voyages pour leurs déplacements, l'Office a donc choisi de faire la promotion de l'accessibilité dans les transports auprès de ces agents et des voyagistes. Au cours de 1999, l'Office a participé à titre d'exposant à des foires de l'industrie des transports, à Ottawa, Vancouver, Langley, Victoria, Hamilton et Montréal. En octobre 1999, l'Office était du nombre des quelque 400 exposants, représentant plus de 100 pays, au 11e Salon international du tourisme et des voyages de Montréal. Dans le contexte d'une autre initiative en matière d'accessibilité, l'Office prépare actuellement un « aide-mémoire » qui aidera les fournisseurs de services de transport à l'occasion de voyages par avion. Ce document offre une aide aux agents qui s'occupent des préparatifs de voyage de leurs clients. On y énumère les services que doivent fournir les transporteurs aériens, comme l'aide pour se rendre aux portes d'embarquement, la désignation de places spéciales en raison d'une déficience et le transport gratuit des aides au déplacement. L'Office a présenté une version préliminaire de « l'aide-mémoire » à l'industrie des agents de voyage aux fins d'examen et de commentaires. « L'aide-mémoire » accompagnera éventuellement le *Guide de transport aérien*. Les intervenants de l'industrie et les voyageurs ayant une déficience disposeront, grâce au guide et à « l'aide-mémoire » une fois terminée, de ressources utiles pour faciliter leurs voyages.

Cette année encore, le personnel de l'Office a donné, dans l'ensemble du pays, des ateliers d'une demi-journée à des étudiants suivant une formation d'agent de voyage ou de conseiller en tourisme. Les ateliers ont été présentés à Vancouver, Kelowna et Surrey (Colombie-Britannique) et à London (Ontario). Le personnel a aussi donné des présentations portant sur le service à la clientèle à la Tourism Educators' Conference du Pacific Rim Institute of Tourism, ainsi qu'à l'occasion de la conférence annuelle de l'International Society of Travel and Tourism.

## Initiatives d'ampleur internationale

À l'échelle internationale, l'Office a continué de promouvoir des normes de service uniformes à l'intention des Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Des organismes gouvernementaux étrangers et des organisations internationales ont manifesté le désir d'étudier plus à fond les façons dont le Canada renforçait l'accessibilité dans

ses services de transport; l'Office a insisté sur le fait que la consultation et le consensus étaient des moyens pratiques et dynamiques d'éliminer les obstacles aux déplacements des voyageurs ayant une déficience. À l'heure où la tendance est à la mondialisation des services de transport, que ce soit en raison de fusions, d'alliances ou du partage de codes, le travail accompli par l'Office revêt une haute importance pour les Canadiens voyageant à l'étranger. Ce travail a permis de faire connaître le Canada à l'échelle internationale comme chef de file dans la promotion de l'accès au réseau de transport pour les personnes ayant une déficience.

L'Office fait partie de plusieurs organisations internationales au sein desquelles les membres partagent de l'information en vue d'éliminer les obstacles au déplacement des voyageurs ayant une déficience. Le président de l'Office a prononcé un discours lors de la conférence annuelle de l'International Aviation Women's Association, tenue à Montréal en octobre 1999. Des représentants de l'Office ont aussi participé à une conférence sur le renforcement de la chaîne de transport, parrainée par la Conférence européenne des ministres des transports, ainsi qu'à une séance de travail de la Commission européenne de l'aviation civile.

Au cours de l'année, des représentants de l'Office ont rencontré des délégations de différents pays, notamment de la Chine, du Japon et de l'Australie, leur offrant de l'information au sujet de la politique canadienne en matière de transports accessibles.

En juillet, les membres d'un comité consultatif sur l'accessibilité à bord des navires à passagers, relevant du Architectural and Transportation Barriers Compliance Board, un organisme américain, se sont rendus à Vancouver pour constater sur place les caractéristiques d'accessibilité de paquebots de croisière. Le président et le personnel de l'Office

## STATISTIQUES SUR L'INFORMATION EN MATIÈRE DE TRANSPORT ACCESSIBLE - 1999

L'Office dispense quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au grand public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes téléphoniques, aux lettres ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales.

| | |
|---|---|
| Exemplaires de la publication *Guide de transport aérien* distribués | 23 156 |
| Autres brochures sur l'accessibilité distribuées | 20 151 |
| Exemplaires de la publication *Prenez l'air averti* distribués | 7 392 |
| Bulletins distribués | 11 213 |
| Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800 | 8 078 |
| Présentations publiques | 24 |
| Expositions (accessibilité, industrie des transports et consommateurs) | 12 |
| Messages publicitaires | 13 |

répondre à des questions portant sur les codes de pratiques et les règlements de l'Office en matière d'exploitation.

L'Office offre plus fréquemment des ateliers, portant sur les voyages, aux personnes ayant une déficience au cours d'événements parrainés par différents groupes, tels que l'Alliance canadienne des personnes ayant la fibrose-pneumopathie chronique obstructive, la section de Toronto de la Société canadienne de la sclérose en plaques et le Gage Transition to Independent Living Service. L'Office occupe régulièrement des stands lors d'événements visités par les personnes ayant une déficience, comme la foire commerciale People in Motion, à Toronto, et le Symposium sur les déficiences de la région d'Ottawa-Carleton. En collaboration avec Air Nova, l'Office a aussi offert un atelier sur les voyages pendant la réunion annuelle de l'Atlantic Cerebral Palsy Association, à Charlottetown.

Étant donné que bon nombre de Canadiens ont recours aux agents de voyages pour leurs déplacements, l'Office a donc choisi de faire la promotion de l'accessibilité dans les transports auprès de ces agents et des voyagistes. Au cours de 1999, l'Office a participé à titre d'exposant à des foires de l'industrie des transports, à Ottawa, Vancouver, Langley, Victoria, Hamilton et Montréal. En octobre 1999, l'Office était du nombre des quelque 400 exposants, représentant plus de 100 pays, au 11e Salon international du tourisme et des voyages de Montréal. Dans le contexte d'une autre initiative en matière d'accessibilité, l'Office prépare actuellement un « aide-mémoire » qui aidera les fournisseurs de services de transport à l'occasion de voyages par avion. Ce document offre une aide aux agents qui s'occupent des préparatifs de voyage de leurs clients. On y énumère les services que doivent fournir les transporteurs aériens, comme l'aide pour se rendre aux portes d'embarquement, la désignation de places spéciales en raison d'une déficience et le transport gratuit des aides au déplacement. L'Office a présenté une version préliminaire de « l'aide-mémoire » à l'industrie des agents de voyage aux fins d'examen et de commentaires. « L'aide-mémoire » accompagnera éventuellement le *Guide de transport aérien*. Les intervenants de l'industrie et les voyageurs ayant une déficience disposeront, grâce au guide et à « l'aide-mémoire » une fois terminée, de ressources utiles pour faciliter leurs voyages.

Cette année encore, le personnel de l'Office a donné, dans l'ensemble du pays, des ateliers d'une demi-journée à des étudiants suivant une formation d'agent de voyage ou de conseiller en tourisme. Les ateliers ont été présentés à Vancouver, Kelowna et Surrey (Colombie-Britannique) et à London (Ontario). Le personnel a aussi donné des présentations portant sur le service à la clientèle à la Tourism Educators' Conference du Pacific Rim Institute of Tourism, ainsi qu'à l'occasion de la conférence annuelle de l'International Society of Travel and Tourism.

## Initiatives d'ampleur internationale

À l'échelle internationale, l'Office a continué de promouvoir des normes de service uniformes à l'intention des Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Des organismes gouvernementaux étrangers et des organisations internationales ont manifesté le désir d'étudier plus à fond les façons dont le Canada renforçait l'accessibilité dans

ses services de transport; l'Office a insisté sur le fait que la consultation et le consensus étaient des moyens pratiques et dynamiques d'éliminer les obstacles aux déplacements des voyageurs ayant une déficience. À l'heure où la tendance est à la mondialisation des services de transport, que ce soit en raison de fusions, d'alliances ou du partage de codes, le travail accompli par l'Office revêt une haute importance pour les Canadiens voyageant à l'étranger. Ce travail a permis de faire connaître le Canada à l'échelle internationale comme chef de file dans la promotion de l'accès au réseau de transport pour les personnes ayant une déficience.

L'Office fait partie de plusieurs organisations internationales au sein desquelles les membres partagent de l'information en vue d'éliminer les obstacles au déplacement des voyageurs ayant une déficience. Le président de l'Office a prononcé un discours lors de la conférence annuelle de l'International Aviation Women's Association, tenue à Montréal en octobre 1999. Des représentants de l'Office ont aussi participé à une conférence sur le renforcement de la chaîne de transport, parrainée par la Conférence européenne des ministres des transports, ainsi qu'à une séance de travail de la Commission européenne de l'aviation civile.

Au cours de l'année, des représentants de l'Office ont rencontré des délégations de différents pays, notamment de la Chine, du Japon et de l'Australie, leur offrant de l'information au sujet de la politique canadienne en matière de transports accessibles.

En juillet, les membres d'un comité consultatif sur l'accessibilité à bord des navires à passagers, relevant du Architectural and Transportation Barriers Compliance Board, un organisme américain, se sont rendus à Vancouver pour constater sur place les caractéristiques d'accessibilité de paquebots de croisière. Le président et le personnel de l'Office

## STATISTIQUES SUR L'INFORMATION EN MATIÈRE DE TRANSPORT ACCESSIBLE - 1999

**L'Office dispense quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au grand public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes téléphoniques, aux lettres ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales.**

| | |
|---|---|
| Exemplaires de la publication *Guide de transport aérien* distribués | 23 156 |
| Autres brochures sur l'accessibilité distribuées | 20 151 |
| Exemplaires de la publication *Prenez l'air averti* distribués | 7 392 |
| Bulletins distribués | 11 213 |
| Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800 | 8 078 |
| Présentations publiques | 24 |
| Expositions (accessibilité, industrie des transports et consommateurs) | 12 |
| Messages publicitaires | 13 |

ont fait une présentation sur la politique canadienne en matière de transports accessibles.

**Informer les agents de voyage**

L'Office incite les agents de voyage à demander des renseignements des plus détaillés à leurs clients afin qu'il puisse le mieux répondre à leurs besoins, notamment à ceux des personnes ayant une déficience. Un agent de voyage ayant vu une annonce de l'Office sur la publication *Être maître de la situation – Guide de transport aérien* a téléphoné pour en obtenir un exemplaire. Cette personne désirait aussi recevoir des conseils sur la façon de s'occuper des personnes ayant une déficience. Le personnel de l'Office lui a suggéré de s'entretenir avec ses clients de leurs besoins particuliers, lorsque ces derniers indiquent avoir une déficience, ainsi que de décrire l'excursion proposée, en particulier les obstacles du parcours, le temps de marche et les difficultés du terrain. Cet agent de voyage a fait savoir qu'il encouragerait ses collègues à poser des questions pertinentes à leurs clients pour qu'ils puissent le mieux répondre à leurs besoins.

Les domaines du transport et du tourisme étant étroitement liés, l'Office a de ce fait participé à plusieurs activités visant à faciliter le tourisme pour les personnes ayant une déficience, que ce soit à destination du Canada ou de l'étranger. Mentionnons, entre autres, une présentation donnée sur le service à la clientèle lors du World Congress for Travellers with Disabilities and Mature Travellers de 1999, congrès parrainé par la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped, et une séance de sensibilisation tenue devant les représentants des pays des Caraïbes et d'Amérique centrale, et organisée par la Florida-Caribbean Cruise Association.

## Personnes âgées

Force est de constater que l'incidence des déficiences augmente en vieillissant. C'est pourquoi l'Office s'efforce de répondre aux besoins des voyageurs âgés dans le cadre du volet de son mandat consistant à veiller à l'accessibilité du réseau de transport relevant de la compétence fédérale. En 1999, déclarée Année internationale des personnes âgées, les efforts de l'Office ciblés sur les besoins des personnes âgées en matière de services ont débouché sur une participation active à la Quatrième conférence mondiale sur le vieillissement, qui a eu lieu à Montréal en septembre. L'Office a en outre préparé une édition spéciale de son bulletin fort apprécié *On va de l'avant*, qui souligne l'année internationale des personnes âgées. L'Office maintient une participation active au sein du Comité interministériel sur le vieillissement et les personnes âgées, qui s'emploie à promouvoir et à faciliter une approche intégrée en matière de politiques et de programmes destinés à une population vieillissante.

## Activités interministérielles

L'Office a maintenu sa collaboration avec d'autres ministères dans le but de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Il a entre autres collaboré avec Développement des ressources humaines Canada dans le contexte de la Stratégie fédérale concernant les personnes handicapées.

En mars, le ministre des Transports et le président de l'Office ont comparu devant le Sous-comité de la Chambre des communes sur la condition des personnes handicapées. Ils ont à cette occasion traité des rôles et des réalisations de Transports Canada et de l'Office en matière de promotion et de surveillance

des initiatives fédérales en matière de transport visant l'intégration et l'égalité de traitement des personnes ayant une déficience.

## RÉSOLUTION DE PLAINTES

Les voyageurs ayant une déficience, qui considèrent avoir rencontré un obstacle abusif, peuvent déposer une plainte auprès de l'Office. Celui-ci mène alors une enquête afin d'établir en premier lieu s'il existe un obstacle et, ensuite, s'il s'agit d'un obstacle abusif.

Lorsque l'Office constate l'existence d'un obstacle abusif, il prend les mesures nécessaires pour que cet obstacle soit éliminé. En prenant de telles mesures, l'Office participe à l'élimination des obstacles injustifiés nuisant aux déplacements.

En 1999, l'Office a reçu 70 plaintes et il a rendu des décisions à propos de 51 plaintes, de même que présenté ses conclusions au sujet de deux longues enquêtes mentionnées dans le rapport annuel de l'an dernier.

### Transport aérien des personnes obèses

L'Office a reçu une plainte en novembre 1997 à l'endroit d'un transporteur aérien au sujet des frais demandés pour le siège supplémentaire requis par un passager obèse. Étant donné qu'une décision sur cette question aurait pu avoir des conséquences importantes pour tous les transporteurs, l'Office a décidé de mener de plus amples consultations avant de rendre sa décision. Toutes les parties concernées ont convenu de proroger le délai prescrit par la Loi pour rendre une décision, afin d'accorder le temps nécessaire à la tenue des consultations. L'Office a

**FIGURE 2 : PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ**
Type de plaintes résolues en 1999 (%)

nommé un agent d'enquête pour étudier si l'obésité devait être considérée comme une déficience aux fins des dispositions sur l'accessibilité contenues dans la Loi. L'agent a aussi été chargé d'étudier les pratiques dont font usage les transporteurs aériens canadiens pour satisfaire les besoins des passagers obèses qui ont besoin d'espace additionnel.

Après avoir effectué des recherches et des consultations, l'agent a présenté à l'Office un rapport intérimaire en avril 1999. Il concluait que l'obésité est une maladie chronique qui doit être considérée comme une déficience aux fins de l'application de la Loi, mais seulement dans le cas où la taille de la personne requiert un espace additionnel pour voyager. L'agent a en outre indiqué que les frais imposés par les transporteurs pour des sièges additionnels étaient inacceptables, puisque l'industrie n'avait pas fourni d'information, lors des consultations, soulignant que les frais

associés à ces sièges additionnels étaient excessifs. L'Office a distribué des exemplaires du rapport aux parties intéressées et étudié leurs commentaires à la fin de 1999.

### Services de transport municipaux interprovinciaux

Vers le milieu de l'année 1998, l'Office a reçu trois plaintes au sujet de l'accessibilité des services dispensés par la Société de transport de l'Outaouais (STO). Après un examen sommaire des renseignements communiqués par les parties, l'Office a indiqué qu'il avait besoin de détails supplémentaires au sujet des services de transport public et de transport accessible offerts aux personnes ayant une déficience. Il a donc retenu les services d'un expert-conseil pour étudier la question en profondeur et pour rédiger un rapport. Le rapport final a été déposé à la mi-décembre de 1999, et l'Office a fait parvenir des exemplaires aux trois demandeurs et à la STO aux fins de commentaires. L'Office se penchera sur l'analyse de l'expert-conseil et sur les commentaires des parties avant d'établir si le service de transport accessible de la STO comporte des obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience.

## Sommaire des plaintes

### Questions ayant suscité des plaintes

Les plaintes reçues au cours des 10 dernières années concernaient principalement des questions portant sur le niveau de service, telles que l'aide insuffisante reçue dans un terminal, les méthodes utilisées pour embarquer les passagers ayant une mobilité réduite, les refus de transporter des aides au déplacement et les dommages causés à ces dernières.

D'autres plaintes se rapportaient à l'attribution de sièges adéquats à bord des aéronefs, à l'accessibilité de l'équipement du transporteur, au manque de sensibilisation de la part du personnel du transporteur à propos des moyens de répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience, de même qu'à l'accessibilité dans les terminaux.

En 1999, l'Office a relevé que le manque ou le manque perçu d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS) constituait une préoccupation croissante parmi les personnes sourdes ou malentendantes. Pendant que l'Office continuait de recevoir des plaintes au sujet du service et de la sensibilisation du personnel, le nombre de plaintes se rapportant aux ATS augmentait de manière importante, représentant jusqu'à près de la moitié de toutes les plaintes reçues. Il s'agissait de plaintes liées au manque d'ATS dans les terminaux, de l'absence de service d'ATS chez certains transporteurs, ou du fait que le transporteur n'indiquait pas le numéro d'ATS de la même façon que les numéros réguliers dans les messages publicitaires, les horaires ou dans les sites Web.

Dans la plupart des cas, les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives dictées par l'Office. L'Office a reconnu que le processus de règlement des plaintes dépendait de la collaboration des parties, mais cette question s'inscrivait toutefois dans un contexte systémique plus vaste. C'est pourquoi, en juin, l'Office a fait parvenir à tous les transporteurs aériens et à tous les exploitants d'aéroports canadiens une lettre au sujet des ATS, les enjoignant à examiner les décisions pertinentes de l'Office et à évaluer les mesures qu'ils devraient prendre, le cas échéant, pour

respecter le rapport sur les entraves à la communication. L'Office continue toutefois de recevoir des plaintes à propos des ATS.

À deux reprises en 1999, on a demandé à l'Office de rendre une décision indiquant si les plaintes étaient visées par la *Charte canadienne des droits et libertés*. En ce qui concerne la discrimination, la Charte s'applique aux cas où la discrimination découle de l'application d'une loi mais non d'actions personnelles.

Dans l'un de ces cas, se rapportant au transport au sol à l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa, l'Office a indiqué que les entreprises offrant des services de taxis et de navettes à l'aéroport étaient des entités privées, et qu'à ce titre, leurs actions ne pouvaient faire l'objet d'une contestation en vertu de la Charte.

Dans le deuxième cas, concernant la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo), la situation juridique de cette société était loin d'être aussi claire. L'Office a reconnu que, bien qu'OC Transpo soit une personne morale, la société faisait néanmoins l'objet d'un certain contrôle par l'administration municipale. Compte tenu des conséquences qu'entraînerait une telle décision sur les activités d'OC Transpo, l'Office a fait savoir qu'il serait plus approprié qu'une autre tribune détermine si le contrôle municipal exercé sur OC Transpo était suffisant pour l'assujettir à la Charte.

L'Office communique ses décisions aux personnes qui s'inscrivent sur ses listes de diffusion. Le public peut aussi consulter les décisions dans son site Web. On trouvera ci-dessous un bref aperçu des décisions les plus importantes rendues par l'Office en 1999.

## Services interprovinciaux de transport accessible

Une personne ayant une mobilité réduite a déposé une plainte au sujet de la méthode à suivre pour demander le service de transport accessible de type porte-à-porte de la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo) à destination de Hull (Québec). Les services réguliers à destination de lieux de travail ou d'établissements postsecondaires situés à Hull sont tous assurés. Cependant, les passagers doivent réserver le service 24 heures à l'avance pour les déplacements non prévus à l'horaire; leur nom est alors inscrit sur une liste d'attente. Le demandeur considérait que cette dernière exigence donnait lieu à un traitement injuste et inéquitable à l'égard des personnes ayant une déficience, les personnes sans déficience n'y étant pas assujetties.

L'Office a reconnu qu'en raison de la nature du service de transport accessible, la gestion, l'établissement d'horaires et la coordination des réservations demandait une bonne part de planification quotidienne, et qu'en l'absence d'un service automatisé de réservations et d'établissement d'horaires, l'exigence d'un avis de 24 heures pour les déplacements non prévus s'avérait nécessaire. L'Office a conclu que, bien que la méthode de réservation comporte des inconvénients, elle ne constituait pas un obstacle abusif.

## Questions se rapportant aux ATS

Une personne sourde, contrainte d'utiliser un ATS, a déposé une plainte auprès de l'Office au sujet de l'absence de numéro d'ATS pour les réservations, dans le site Web de Bradley Air Services Limited (First Air). L'Office a constaté que First Air mettait d'autres moyens de communi-

cation à la disposition de sa clientèle, par exemple un numéro de télécopieur et une adresse de courrier électronique, mais que les personnes sourdes n'ont pas toutes accès à ces moyens. L'Office a conclu que, étant donné l'importance et la nature de l'exploitation de First Air, l'absence d'une ligne de réservation assignée aux ATS représentait un obstacle abusif aux déplacements du demandeur. Il a donc ordonné au transporteur d'installer un ATS et d'en indiquer le numéro dans son site Web, dans tous ses messages publicitaires pour la vente de places, de même que dans toutes ses publications, à réimprimer, qui donnent de l'information sur ses services en matière de transport et à laquelle le grand public peut y avoir accès par d'autres voies.

Des plaintes ont aussi été déposées en 1999 au sujet des services d'ATS concernant d'autres transporteurs aériens, tant canadiens qu'étrangers. Il s'agissait notamment d'Air Canada, des Lignes aériennes Canadien International, de Bearskin Lake Air Services, d'Air St-Pierre S.A., de Northwest Airlines et de Lufthansa German Airlines. L'Office a aussi rendu des décisions sur la disponibilité d'ATS publics dans les aéroports de Montréal, de Toronto, de Bathurst et d'Ottawa, ainsi que dans les terminaux de VIA Rail Canada Inc., à Bathurst et à Truro.

## Dommages à un fauteuil roulant électrique

L'Office a reçu une plainte au sujet des difficultés rencontrées par un passager dont le fauteuil roulant électrique avait subi des dommages sérieux lors d'un déplacement avec Air Canada. La compagnie aérienne a fait réparer le fauteuil et a payé les frais de réparations; en revanche, le demandeur a dû se servir d'un fauteuil roulant non motorisé pendant cinq jours. Le demandeur a déclaré que son fauteuil électrique lui procurait une liberté de mouvement pour exercer ses activités quotidiennes, tant au travail que chez lui.

Dans sa décision, l'Office a conclu que les dommages causés ainsi que le manquement à informer adéquatement le passager des autres possibilités pour le remplacement adéquat de son fauteuil constituaient des obstacles abusifs à ses déplacements. Air Canada a par la suite déposé des registres indiquant la formation donnée à certains des employés chargés de la manutention des fauteuils roulants, informé ses employés de l'importance de manipuler avec soin les aides au déplacement et produit une brochure qui énonce les options pour la réparation d'aides endommagées, y compris les dispositions pour leur remplacement. L'Office examinera en 2000 tous les documents déposés afin d'établir s'il est nécessaire de prendre d'autres mesures.

## Refus de transporter un animal aidant

Une personne aveugle a déposé une plainte au sujet du refus de la British Airways d'embarquer son chien-guide dans la cabine passagers à l'occasion d'un vol entre Toronto et New York. L'Office a conclu que ce refus représentait un obstacle abusif au déplacement. La ligne aérienne a justifié son refus par les restrictions sanitaires qu'impose le gouvernement du Royaume-Uni. L'Office a conclu que ces restrictions ne s'appliquaient pas aux vols entre le Canada et les États-Unis, et a demandé au transporteur de modifier son manuel de procédures en conséquence. Lors de l'étude de la plainte, l'Office a aussi constaté que

British Airways avait pour politique d'exiger le port de la muselière par les chiens-guides et a demandé au transporteur d'éliminer cette disposition.

À la suite de cette décision, British Airways a avisé l'Office qu'il examinerait sa politique sur le transport des animaux aidants. Cette réponse de British Airways témoigne des améliorations au réseau de transport qui peuvent résulter du processus de plaintes, et ce, au profit de tous.

# Évaluation de l'effet de la Loi

***Chaque année, l'Office évalue l'effet de la Loi sur les transports au Canada et toute difficulté qu'il a rencontrée dans l'application de celle-ci.***

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office présente, dans son rapport annuel, une évaluation de l'effet de la Loi et de toute difficulté que l'Office a rencontrée dans son application. Le présent chapitre donne suite à cette exigence, en accordant une attention particulière aux domaines dans lesquels la Loi actuelle diffère de la précédente. Cette évaluation se fonde sur l'expérience que l'Office a acquise de la nouvelle loi, ainsi que sur les commentaires formulés par les fournisseurs et les usagers des services de transport.

Le mandat de l'Office consiste à appliquer la législation en matière de transports, tel que le Parlement l'a précisé dans la Loi. C'est pourquoi l'évaluation présentée dans ce chapitre ne porte pas sur les politiques existantes, mais plutôt sur les dispositions législatives qui favorisent l'application efficace et efficiente de la Loi et des politiques sous-jacentes.

## DÉLAI POUR RENDRE UNE DÉCISION

Au cours des dernières années, l'Office a cerné divers problèmes relatifs aux délais qui sont impartis pour rendre les décisions. Ces délais sont notamment celui de 60 jours pour mener à terme le processus d'arbitrage et celui de 120 jours pour rendre la plupart des autres décisions. Dans les situations indiquées ci-dessous, et décrites plus en détail dans les rapports annuels précédents, les délais prévus peuvent s'avérer insuffisants pour que l'Office ou les autres parties puissent résoudre les litiges.

- La procédure peut être contestée ou des questions exceptionnellement complexes peuvent survenir au cours du processus d'arbitrage, ce qui en ralentit le déroulement.
- Une demande ou une plainte peut être incomplète, mais le délai prévu commence tout de même à courir, que l'acte introductif d'instance soit complet ou non.
- Des questions juridiques, se rapportant par exemple à la confidentialité des

renseignements ou à la compétence, peuvent survenir à l'étape préliminaire. L'Office doit souvent résoudre ces questions avant de se pencher sur le fond de la demande.

Le délai de 120 jours soulève aussi des problèmes lorsqu'une plainte semble indiquer qu'il existe un problème systémique dans le réseau de transport. Dans un tel cas, il convient d'adopter une approche systémique, telle que l'élaboration d'un règlement ou de codes de pratiques, une approche qui requiert toutefois de vastes consultations et pouvant prendre plusieurs mois. L'Office considère qu'il serait avantageux de pouvoir disposer d'autres options qui lui permettraient de prolonger de son propre chef le délai de 120 jours dans les dossiers où l'absence de prolongation pourrait causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties.

En 1999, la question des délais s'est posée avec acuité dans plusieurs cas, dont voici deux exemples :

## Subdivision Cudworth du CN

Comme on le mentionne au chapitre 2, le CN a déposé, en juin 1999, une demande de détermination de la valeur nette de récupération (VNR) d'une ligne de chemin de fer de sa subdivision Cudworth. Par la suite, plusieurs municipalités rurales ont demandé à l'Office d'exclure de la VNR de cette ligne la valeur des actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état des embranchements.

L'Office a convenu de reporter l'instance sur la VNR et sa décision jusqu'à ce qu'il se soit prononcé sur la question des actifs provenant des ententes de remise en état. Cependant, il n'aurait pas été possible alors de déterminer la VNR dans un délai de 120 jours. En conséquence, l'Office devait obtenir la permission des parties en cause, comme il le fait dans de telles circonstances, pour prolonger le délai applicable à la détermination de la VNR. Dans ce cas, les parties ont accepté la prolongation et l'Office n'a pu rendre sa décision au sujet de la VNR dans le délai de 120 jours.

***Face à certains problèmes, il convient d'adopter une approche systémique, telle que l'élaboration d'un règlement ou de codes de pratiques.***

## Installation de transport intermodal à Edmonton

Le 24 février 1999, le CN a demandé à l'Office d'approuver la construction d'une installation de transport intermodal à Edmonton. L'Office n'a rendu une décision finale sur le sujet que le 4 octobre suivant, soit 222 jours plus tard. Dans ce cas, une évaluation environnementale était requise en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE), laquelle suspend le pouvoir de l'Office de rendre une décision en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* jusqu'à ce que l'évaluation environnementale ait été effectuée et qu'une décision ait été rendue en vertu de la LCEE. Cependant, la LCEE ne prévoit pas de délai pour le déroulement de l'évaluation, pas plus qu'elle n'oblige les autres parties à respecter les délais que la Loi impose à l'Office. Le dossier mentionné concernait de nombreuses parties et comportait aussi des questions complexes sur le plan environnemental. En conséquence, vu la nécessité d'une évaluation environnementale approfondie, l'Office a été obligé de reporter sa décision bien au-delà des 120 jours prescrits par l'article 29 de la Loi.

# TRANSPORT FERROVIAIRE

## ENJEUX LIÉS AU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET À L'ACCÈS CONCURRENTIEL

(articles 111 à 139 et 159 à 169)

La Loi compte plusieurs dispositions sur le règlement des différends et sur l'accès concurrentiel aux chemins de fer. Il s'agit des dispositions relatives au niveau de service, à l'interconnexion, aux prix de ligne concurrentiels (PLC) et à l'arbitrage. Elles portent sur les tarifs des chemins de fer et les niveaux de service et prévoient des moyens d'accroître la concurrence.

Le tableau 5 indique le nombre et le type de demandes reçues au cours des trois dernières années et demie d'application de la *Loi sur les transports au Canada* par rapport aux demandes semblables reçues au cours des huit années et demie d'application de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*. Ce tableau montre que les dispositions sur l'arbitrage et le niveau de service sont les plus souvent invoquées.

### Arbitrage

La Loi adoptée en 1996 ramenait de 90 à 60 jours le délai prévu pour l'arbitrage. L'Office a déjà fait état en détail des problèmes associés à l'arbitrage, en particulier ceux liés à l'abrégement du délai prévu dans la Loi, au processus même ainsi qu'aux coûts de l'arbitrage. Ces problèmes, résumés ci-dessous, sont toujours présents.

- Certains expéditeurs croient que les transporteurs sont peu disposés à négocier et soulignent que l'une des parties peut freiner le processus en soulevant des objections de procédures, parfois jusqu'au point où le processus ne peut être mené à terme dans le délai prévu de 60 jours et doit être repris.
- Certains considèrent que les expéditeurs sont désavantagés dans le processus d'arbitrage du fait qu'ils doivent formuler une offre finale au transporteur, lequel y répond ultérieurement. Les transporteurs maintiennent pour leur part que le dépôt successif des offres fonctionne bien.
- Des préoccupations ont aussi été exprimées selon lesquelles le processus d'arbitrage serait devenu trop légaliste et coûteux et pourrait produire des résultats inéquitables.
- Les expéditeurs considèrent que certains transporteurs sont avantagés par une meilleure connaissance de l'arbitrage, étant donné qu'ils participent plus souvent à ce processus, tandis que plusieurs expéditeurs n'y ont recours qu'une seule fois. En revanche, les transporteurs s'inquiètent de la possibilité que les arbitres puissent rendre des décisions sans connaissance suffisante de l'exploitation des chemins de fer, des décisions rendues par d'autres arbitres ou encore de l'esprit de la Loi.

Malgré ces problèmes, on continue de recourir de plus en plus aux dispositions sur l'arbitrage. Ainsi, on y a fait appel 9 fois de 1988 à 1996, et 13 fois depuis juillet 1996.

En 1999, l'Office s'est employé à améliorer le processus d'arbitrage. Par exemple, les éléments de nature privée ou commerciale de l'arbitrage demeurent confidentiels, à moins que les parties n'en conviennent autrement. Cependant, les décisions sur les questions de procédures faisant l'objet de contestation – par exemple, si un taux de transport international ou intermodal peut faire l'objet

# TABLEAU 5
# COMPARAISON DES DEMANDES RELATIVES AU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET À L'ACCÈS CONCURRENTIEL

| | *Loi de 1987 sur les transports nationaux* du 1er janvier 1988 au 30 juin 1996 | | |
|---|---|---|---|
| **Dispositions** | **Articles pertinents** | **Nbre de demandes** | **Décisions** |
| Prix de ligne concurrentiels | Articles 134 à 144 | 6* | 5 |
| Interconnexion | Paragraphe 153(3) | 10 | 3 |
| Niveau de service | Article 147 | 19 | 13 |
| Processus d'arbitrage | Articles 48 à 57 | 9 | 2 |
| Intérêt public** | Articles 59 à 63 | 12 | 9 |

| | *Loi sur les transports au Canada.* du 1er juillet 1996 au 31 décembre 1999 | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Dispositions** | **Articles pertinents** | **Nbre de demandes** | **Décisions** | **En instance** |
| Prix de ligne concurrentiels | Articles 129 à 136 | 0 | 0 | 0 |
| Interconnexion | Articles 127 à 138 | 0 | 0 | 0 |
| Niveau de service | Articles 113 à 116 | 18 | 9 | 3 |
| Processus d'arbitrage | Articles 159 à 169 | 13 | 5 | 0 |
| Intérêt public** | s.o. | s.o. | s.o. | s.o. |

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la *Loi sur les transports au Canada.*

d'arbitrage – peuvent être publiées, dans la mesure où les éléments privés et commerciaux en cause, y compris l'identité des parties, demeurent confidentiels. L'Office a donc décidé de publier un résumé de ses décisions se rapportant aux questions de procédures contestées. Cette mesure devrait permettre aux parties qui désirent recourir à l'arbritrage de mieux comprendre le processus tout en l'améliorant. L'Office cherche d'autres moyens de bien faire comprendre les résultats de ces contestations.

L'Office est à revoir sa méthode de sélection des arbitres et d'établir des règles de procédure pour le déroulement des arbitrages. Ces mesures devraient faciliter le travail des arbitres tout en rationalisant le déroulement du processus. Elles aideront aussi les expéditeurs et les transporteurs qui recourent à l'arbitrage, en particulier dans les cas où le coût est un facteur important dans la décision d'y avoir recours.

À la suite des préoccupations exprimées par les expéditeurs au sujet du processus d'arbitrage, le juge Estey (dans son examen du système de manutention et de transport du grain) et M. Arthur Kroeger (dans le processus de mise en œuvre) ont recommandé, en 1999, d'apporter plusieurs modifications législatives à l'arbitrage. Le juge Estey et M. Kroeger ont proposé par exemple que les expéditeurs et les transporteurs présentent simultanément leurs offres à l'arbitre.

## Certificats d'aptitude

L'Office délivre des certificats d'aptitude à toute personne proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer, après s'être assuré que la personne détient une assurance-responsabilité suffisante. Cette disposition, qui avait pour but de faciliter l'accès aux marchés pour les nouveaux exploitants de chemin de fer tout en protégeant les intérêts des expéditeurs et de la population, semble toujours répondre à cette attente. Une question a toutefois été soulevée au sujet des certificats et de la compétence dont relèverait un chemin de fer proposé.

L'Office ne délivre des certificats d'aptitude qu'aux chemins de fer relevant de la compétence législative du Parlement canadien. Certains ont demandé à l'Office de préciser les facteurs dont il tenait compte au moment d'établir qu'un chemin de fer proposé relevait de la compétence fédérale. L'Office a l'intention de donner suite à cette question en précisant les facteurs pertinents dans la décision accompagnant la délivrance de tout nouveau certificat d'aptitude.

## Construction de lignes de chemin de fer

Dans son rapport de 1998, l'Office indiquait que deux de ses décisions portant sur la construction de lignes de chemin de fer avaient été portées en appel devant la Cour fédérale du Canada. Tout en confirmant la décision de l'Office, la Cour en a profité pour clarifier l'interprétation de l'article 98 de la Loi portant sur la construction de lignes de chemin de fer.

L'un des cas concernait la construction d'une ligne devant desservir une installation de la Union Carbide près de Prentiss (Alberta). Dans son jugement, la Cour fédérale a indiqué que l'Office avait interprété correctement son mandat en vertu de l'article 98 en se limitant à déterminer si l'emplacement de la ligne projetée était raisonnable et non si la ligne elle-même était raisonnable.

Dans l'autre cas, se rapportant à la construction de l'installation de transport intermodal d'Edmonton, la Cour fédérale a confirmé la décision de l'Office. Cette décision concluait qu'aux fins de l'article 98 de la Loi, la définition de chemin de fer incluait non seulement les lignes principales et les embranchements, mais aussi les voies d'évitement, les lignes secondaires, les voies de triage ainsi que d'autres voies de service.

Deux autres préoccupations ont été soulevées en 1999 au regard de l'article 98. Tout d'abord, on a fait remarquer que l'approbation de l'Office n'était requise que pour la construction de lignes de chemin de fer et non pour la construction d'autres installations ferroviaires, telles que les gares ou stations, dépôts, quais, entrepôts ou autres bâtiments. Ces installations figurent dans la définition de « chemin de fer » prévue à l'article 87 de la Loi et peuvent par conséquent être construites par une compagnie de chemin de fer en vertu de l'article 95 de la Loi. Comme la compagnie de chemin de fer n'a pas à obtenir d'autorisation pour construire ces installations, ces dernières ne sont pas non plus assujetties à l'évaluation environnementale prévue dans la législation fédérale. Cependant, comme elles font partie des éléments d'un chemin de fer de compétence fédérale, leur construction échappe aussi aux mécanismes d'approbation des provinces et des municipalités, et elles peuvent donc être construites sans faire l'objet d'une quelconque approbation ou d'une évaluation environnementale.

Dans la même veine, la construction d'une ligne de chemin de fer ou d'installations ferroviaires « [...] à 100 mètres ou moins de l'axe d'une ligne de chemin de fer existante, s'il s'agit d'une ligne d'au plus trois kilomètres de long » n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. Lorsque cette autorisation n'est pas requise, aucune évaluation environnementale n'est exigée en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. De grandes installations telles que des cours de transport intermodal et des centres de transbordement peuvent donc être construites sans être assujetties à une autorisation. Ces installations qui échappent aux évaluations environnementales sont possiblement beaucoup plus imposantes qu'elles avaient été envisagées au moment de l'entrée en vigueur de la Loi.

## TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES

Dans ses rapports précédents, l'Office indiquait que, de manière générale, les dispositions régissant le transfert et la cessation d'exploitation de lignes remplissaient les fins souhaitées, mais que des préoccupations précises avaient été formulées à l'égard de certaines dispositions. Ces dernières, décrites en détail dans les rapports annuels précédents et résumées ci-dessous, n'ont pas encore été résolues. Il s'agit de :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties concernées de prévoir les conséquences des changements apportés dans l'exploitation des chemins de fer;
- la possibilité qu'éteigne les droits des expéditeurs et des gouvernements une fois qu'une ligne a été transférée hors de la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin que les lignes transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;

- délai très court dont disposent les gouvernements pour décider s'ils acquerront une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une compagnie de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération de la ligne;
- la liberté dont disposent les chemins de fer au chapitre de la segmentation des lignes.

En 1999, deux autres questions ont été soulevées pour ce qui est du mécanisme de négociation compris dans les dispositions sur le transfert et la cessation d'exploitation.

### Négociations simultanées

La Loi permet à une compagnie de chemin de fer de céder une ligne à un gouvernement pour un montant n'excédant pas la valeur nette de récupération tout en poursuivant des négociations (après l'expiration du délai minimal de quatre mois prévu dans la Loi) avec une personne intéressée à l'exploiter à titre de ligne d'intérêt local. Des organismes provinciaux et municipaux sont préoccupés par le fait que leur acceptation de l'offre du chemin de fer pourrait entraver toute négociation simultanée avec d'autres parties souhaitant poursuivre l'exploitation du service ferroviaire. Parallèlement, si les gouvernements hésitent à accepter une offre parce que d'autres négociations sont en cours, le délai qui leur est accordé pour accepter l'offre peut échoir.

### Bonne foi

La Loi exige que les chemins de fer négocient de bonne foi avec toute personne ayant manifesté un intérêt à acquérir une ligne de chemin de fer pour en poursuivre l'exploitation à la suite de l'annonce du transfert proposé de cette ligne. Certaines parties ont demandé la raison pour laquelle il n'y avait pas de disposition équivalente s'appliquant aux négociations entre un chemin de fer et un organisme gouvernemental, tant à l'égard de la détermination de la valeur nette de récupération qu'à l'égard du transfert final de la ligne, après que la valeur nette de récupération a été établie.

## Valeur nette de récupération

En vertu de la Loi, l'Office peut fixer la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer, sur demande d'un gouvernement ou d'une compagnie de chemin de fer, lorsque ces derniers ne peuvent s'entendre sur cette valeur. Les parties peuvent présenter une telle demande à l'Office dans toute situation où elles ne peuvent s'entendre sur cette valeur dans les 90 jours suivant l'acceptation d'une offre. Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a précisé certains problèmes que posait la Loi au chapitre de la valeur nette de récupération. Les problèmes qui suivent ne sont toujours pas résolus :

- Les gouvernements provinciaux et les administrations municipales voudraient connaître le prix de la ligne transférée avant d'accepter l'offre de transfert d'une compagnie de chemin de fer; plusieurs transporteurs n'appuient pas cette idée.
- Il se peut que les démarches entourant la vente, la cession par bail ou le transfert d'une ligne se poursuivent longtemps après que les parties ont conclu une entente. Dans l'intervalle, le chemin de fer doit toutefois continuer de s'acquitter de son obligation d'offrir

le service. En conséquence, les chemins de fer peuvent être incapables de se départir de leurs lignes et de leurs obligations dans un délai raisonnable, contrairement à l'esprit de la Loi.

Dans ce domaine, le règlement extrajudiciaire des différends pourrait possiblement aider les parties à conclure des ententes.

## Transport aérien

Bien qu'aucune difficulté d'envergure n'ait été constatée en 1999 par rapport aux dispositions de la Loi visant le transport aérien, certaines questions de moindre importance ont continué de surgir à mesure que l'Office acquérait une plus vaste expérience de l'effet de la Loi.

### Offre publique et vente de nouveaux services aériens (article 59)

L'article 59 subordonne la réservation et la vente de services aériens à la détention d'une licence d'exploitation de tels services. Ce concept ainsi que l'évaluation de la santé financière de l'entreprise figuraient dans la politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international, qui visait à protéger les consommateurs contre de nouveaux transporteurs canadiens de services d'affrètement internationaux qui auraient pu vendre des services de transport et ne pas dispenser le service par la suite.

En étendant la portée de l'article 59 à tous les services aériens offerts publiquement, la Loi a étendu cette interdiction aux transporteurs étrangers exploitant des vols d'affrètement, ainsi qu'aux transporteurs bien établis, canadiens et étrangers, de services réguliers désirant ajouter de nouveaux parcours, aux entreprises soumissionnaires de marchés publics de même qu'aux nouvelles entreprises désirant annoncer un service futur avant d'accepter des réservations.

Bien que l'Office ait pu s'acquitter des exigences étendues de l'article 59 en recourant à son pouvoir d'exempter un transporteur de son application, lorsque cette application n'apparaît ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique, on devrait néanmoins limiter la portée de l'article aux mesures de protection des consommateurs énoncées dans la politique de 1994 sur le transport aérien international.

### Avis d'interruption ou de réduction des services (article 64)

En vertu de l'article 64, lorsqu'il y a au plus deux transporteurs aériens licenciés exploitant un service intérieur à un point donné et que l'un d'eux désire interrompre ce service ou encore en ramener la fréquence à moins d'un vol hebdomadaire, le transporteur est tenu de donner un avis d'au moins 60 jours de cette proposition. Cet avis informe officiellement les autres exploitants du secteur des possibilités commerciales éventuelles et donne aux collectivités le temps nécessaire pour rechercher d'autres transporteurs intéressés.

Lorsqu'un détenteur d'une licence néglige de se conformer à l'article 64, l'article 65 autorise l'Office à ordonner au transporteur de rétablir le service, mais seulement si l'Office est saisi d'une plainte écrite et si les circonstances permettent au transporteur de se conformer à l'arrêté. Par contre, lorsque des difficultés financières obligent un transporteur

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Le 27 novembre 1999, Inter-Canadien, une ligne aérienne qui desservait plusieurs points dans l'Est du Canada, a cessé toutes ses activités. Le 2 décembre 1999, le gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador a déposé une plainte en vertu de l'article 65 de la Loi, invoquant qu'Inter-Canadien avait manqué à l'obligation prévue à l'article 64 en ne donnant pas un avis de 60 jours quant à son intention de cesser d'exploiter le service intérieur à Stephenville. Le 10 décembre 1999, l'Office a conclu qu'Inter-Canadien n'avait pas respecté l'article 64 de la Loi dans le cas du service aérien de Stephenville. Cependant, comme l'entreprise avait mis fin à toutes ses activités et ne pouvait plus disposer d'aéronefs, l'Office ne lui a pas ordonné de rétablir le service à Stephenville.

aérien à mettre fin à toutes ses activités, il serait alors difficile pour l'Office, compte tenu des circonstances, de considérer que le transporteur peut rétablir le service. En fait, l'Office ne pourrait ordonner le rétablissement du service si l'assurance ou le certificat d'exploitation aérienne n'étaient plus valides, puisque le paragraphe 63(1) l'obligerait alors à suspendre ou à annuler la licence.

L'article 64 s'applique à tous les services intérieurs, peu importe la nature du service. Par exemple, des exploitants saisonniers et des exploitants de gîtes, ainsi que certains exploitants de vols affrétés desservant temporairement des points donnés, doivent déposer l'avis exigé. Bien que l'Office ait traité ces situations en exemptant les transporteurs lorsque le respect de l'article n'était ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique dans leur cas, on devrait envisager de préciser dans la Loi que cette disposition ne s'applique qu'aux transporteurs exploitant un service depuis au moins six mois. Cette modification aurait pour effet d'exclure de son application les exploitants saisonniers tout en permettant à des transporteurs aériens d'accéder temporairement au marché des services aériens.

## Conclusion

Dans le présent chapitre, l'Office a rendu compte de son évaluation de l'effet de la Loi et des difficultés rencontrées dans son administration, à partir de son expérience directe. Grâce aux consultations qu'il mène auprès de l'industrie des transports et d'autres parties intéressées, l'Office a pu mieux comprendre les effets de la Loi. Cette compréhension lui sera utile dans ses efforts constants pour donner suite aux changements qui se produisent dans le contexte canadien des transports.

**Le 27 novembre 1998, Inter-Canadien, une ligne aérienne qui desservait plusieurs points dans l'Est du Canada, a cessé toutes ses activités. Le 2 décembre 1998, le gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador a déposé une plainte en vertu de l'article 65 de la Loi, invoquant qu'Inter-Canadien avait manqué à l'obligation prévue à l'article 64 en ne donnant pas un avis de 60 jours quant à son intention de cesser d'exploiter le service intérieur à Stephenville. Le 10 décembre 1999, l'Office a conclu qu'Inter-Canadien n'avait pas respecté l'article 64 de la Loi dans le cas du service aérien de Stephenville. Cependant, comme l'entreprise avait mis fin à toutes ses activités et ne pouvait plus disposer d'aéronefs, l'Office ne lui a pas ordonné de rétablir le service à Stephenville.**

aérien à mettre fin à toutes ses activités, il serait alors difficile pour l'Office, compte tenu des circonstances, de considérer que le transporteur peut rétablir le service. En fait, l'Office ne pourrait ordonner le rétablissement du service si l'assurance ou le certificat d'exploitation aérienne n'étaient plus valides, puisque le paragraphe 63(1) l'obligerait alors à suspendre ou à annuler la licence.

L'article 64 s'applique à tous les services intérieurs, peu importe la nature du service. Par exemple, des exploitants saisonniers et des exploitants de gîtes, ainsi que certains exploitants de vols affrétés desservant temporairement des points donnés, doivent déposer l'avis exigé. Bien que l'Office ait traité ces situations en exemptant les transporteurs lorsque le respect de l'article n'était ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique dans leur cas, on devrait envisager de préciser dans la Loi que cette disposition ne s'applique qu'aux transporteurs exploitant un service depuis au moins six mois. Cette modification aurait pour effet d'exclure de son application les exploitants saisonniers tout en permettant à des transporteurs aériens d'accéder temporairement au marché des services aériens.

## Conclusion

Dans le présent chapitre, l'Office a rendu compte de son évaluation de l'effet de la Loi et des difficultés rencontrées dans son administration, à partir de son expérience directe. Grâce aux consultations qu'il mène auprès de l'industrie des transports et d'autres parties intéressées, l'Office a pu mieux comprendre les effets de la Loi. Cette compréhension lui sera utile dans ses efforts constants pour donner suite aux changements qui se produisent dans le contexte canadien des transports.

# Perspectives d'avenir

***L'Office évoluera de pair avec l'industrie des transports et avec la Loi sur les transports au Canada pour faire en sorte que l'industrie canadienne des transports puisse se tailler une place parmi ses plus grands concurrents mondiaux.***

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, il y a quatre ans, l'industrie des transports a évolué conformément au désir exprimé par le Parlement de compter davantage sur les forces du marché pour dicter la structure et la situation concurrentielle de cette industrie. À cette fin, le Parlement continue d'améliorer le cadre législatif, de manière à encourager les lignes aériennes, les sociétés de transport et les compagnies de chemin de fer à poursuivre les activités dans lesquelles ces dernières excellent, c'est-à-dire le transport de personnes et de marchandises dans notre vaste pays et au-delà de nos frontières. Parallèlement, l'Office des transports du Canada s'est adapté à la nature changeante des besoins et aux nouvelles réalités afin d'appuyer l'industrie canadienne des transports et ses utilisateurs.

En encourageant ainsi les expéditeurs et les transporteurs à trouver des solutions commerciales à leurs problèmes, plutôt que d'imposer des solutions par règlement, l'Office a dû aborder ses activités d'un point de vue différent de celui de ces prédécesseurs. Au cœur de cette approche, on retrouve la nécessité pour l'Office de faire preuve de souplesse pour être en mesure de répondre rapidement à l'évolution de l'industrie. En conséquence, l'Office recourt à diverses méthodes – y compris, mais non exclusivement, la réglementation – pour aider le Canada à se doter d'un réseau de transport efficace et accessible.

Le Parlement désire que les forces du marché prévalent et souhaite n'intervenir que lorsque cela est absolument nécessaire, afin que notre industrie des transports puisse se tailler une place parmi les premiers concurrents mondiaux. L'industrie et la législation des transports sont appelées à évoluer, et l'Office suivra cette évolution pour favoriser l'atteinte de cet objectif. Le présent chapitre énonce certains moyens que l'Office compte mettre en œuvre pour s'adapter à la conjoncture en l'an 2000.

## Examen de l'application de la Loi

L'article 53 de la *Loi sur les transports au Canada* prévoit l'examen de l'application de la Loi et de toute autre loi qui porte sur la réglementation économique du

transport. Cet examen débutera vraisemblablement au cours de l'été 2000, et le ministre des Transports annoncera alors le plan qu'il entend suivre pour sa réalisation. Les consultations permanentes que mène l'Office auprès des divers secteurs de l'industrie des transports, des expéditeurs, des transporteurs, des groupes de consommateurs et d'autres paliers de gouvernement devraient aider à mieux comprendre les effets positifs ou contraignants de la Loi pour les diverses parties.

## Questions relatives au transport maritime

En novembre 1999, le ministre des Transports a déposé son rapport portant sur le pilotage maritime, lequel présentait les recommandations de l'Office ainsi que les réponses de Transports Canada à ces recommandations. On considère que le rapport a permis de franchir une étape importante dans l'avènement d'un régime efficace et en bonne santé financière, qui répond aux besoins légitimes de ses utilisateurs, garantit la sécurité de la navigation et protège les voies navigables.

Suivant les modifications apportées à la *Loi maritime du Canada* (LMC), l'Office est maintenant chargé de l'application de diverses dispositions régissant les différends entre les administrations portuaires et les utilisateurs des ports au sujet des droits. À cet égard, l'Office a reçu une demande de Halterm Limited, en décembre 1999, alléguant que l'Administration portuaire d'Halifax avait contrevenu aux articles 49 et 50 de la LMC en exerçant une discrimination injustifiée à son endroit, et en exigeant des droits qui n'étaient ni équitables ni raisonnables. Cette demande était à l'étude à la fin de l'année.

## Questions relatives au transport ferroviaire

En septembre 1999, M. Arthur Kroeger a présenté au ministre des Transports ses recommandations visant le transport et la manutention du grain au Canada. Si ces recommandations sont acceptées, elles modifieront la nature des activités de l'Office, en particulier celles liées au transport du grain de l'Ouest, aux droits de circulation, à l'abandon de lignes et à d'autres questions connexes. Jusqu'à ce que ces changements soient apportés, cependant, l'Office continuera de fixer le barème applicable au transport du grain de l'Ouest, avant le 30 avril de chaque année, et entendra les demandes et les plaintes formulées en vertu des dispositions actuelles de la Loi.

L'Office continuera de prendre note de l'incidence potentielle des changements récents et futurs touchant l'industrie ferroviaire, tels que les prises de contrôle, les fusions et les regroupements de compagnies de chemins de fer d'intérêt local. Il consultera aussi l'industrie ferroviaire et la Fédération canadienne des municipalités sur les questions liées au bruit.

L'Office devrait rendre sa décision au début de 2000* au sujet des actifs provenant d'ententes de remise en état des embranchements dans le dossier Cudworth. Cette décision tiendra lieu de précédent quant au traitement de ces actifs lors de la détermination de la valeur nette de récupération d'embranchements cédés à des gouvernements.

## Questions relatives au transport aérien

La restructuration récente de l'industrie canadienne du transport aérien modifiera

*Pour les raisons indiquées dans la décision nº 33-R-2000, datée du 19 janvier 2000, l'Office a décidé que les actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état devaient être inclus dans la valeur nette de récupération.

vraisemblablement de manière importante le rôle de l'Office dans ce domaine. Dans le cas de toute fusion entre lignes aériennes, l'Office veillera à ce que la nouvelle entité soit canadienne. D'autres modifications législatives connexes pourraient par ailleurs attribuer à l'Office des responsabilités accrues en matière de tarifs et d'application de la Loi*. Il est possible que la fusion des Lignes aériennes Canadien International et d'Air Canada entraîne aussi une rationalisation des trajets internationaux, ce qui exigera de l'Office qu'il aide le gouvernement fédéral à modifier ou à renégocier certains accords bilatéraux avec d'autres pays.

Les alliances internationales entre lignes aériennes, la libéralisation de l'accès aux marchés, le multilatéralisme, les services de partage de codes et d'autres développements continueront d'accroître la nécessité pour l'Office d'interpréter les lois et les accords bilatéraux. L'examen actuel que le Ministre fait de la politique sur les vols d'affrètement internationaux pour le transport de passagers pourrait aussi être source de changements pour le cadre réglementaire actuel.

## Questions relatives à l'accessibilité

Comme il est déjà mentionné au chapitre 2, l'Office a préparé un sondage destiné aux voyageurs ayant une déficience, pour se faire une idée plus juste de la façon dont le réseau répond à leurs besoins. Le sondage sera réalisé au cours de l'an 2000. En évaluant les expériences de ces voyageurs, le sondage aidera l'Office et les fournisseurs des services de transport à comprendre la portée réelle de leurs efforts, ainsi que les problèmes qui restent à résoudre. Le sondage permettra également à l'Office de fixer des objectifs et des priorités dans le but d'améliorer l'accessibilité des transports au Canada.

En 2000, l'Office amorcera la rédaction d'un code de pratiques sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale. Le code traitera des difficultés que les personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive rencontrent lorsqu'elles voyagent, comme l'insuffisance perçue d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS). L'Office s'emploiera aussi à mettre au point un mécanisme de surveillance de l'application du code ferroviaire dans ce secteur de l'industrie.

En 2000 également, l'Office mettra la touche finale à une liste de contrôle qui aidera les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent par avion. Il continuera aussi de tenter de résoudre les questions liées à l'accessibilité du réseau de transport canadien pour les personnes obèses.

## Règlement extrajudiciaire des différends

En 2000, l'Office poursuivra la mise au point d'un nouveau mécanisme de règlement des différends. Il prévoit réaliser un projet pilote d'une durée d'un an dans le secteur ferroviaire, ce qui lui permettra de mettre à l'épreuve et d'évaluer à fond le nouveau mécanisme. Les résultats du projet définiront la forme que pourrait prendre un tel mécanisme appliqué à l'échelle de l'Office.

* Le 17 février 2000, le ministre des Transports a déposé le projet de loi C-26 à la Chambre des communes, qui propose, entre autres, d'amender les responsabilités de l'Office pour prévenir les augmentations de prix déraisonnables à l'égard des trajets faisant l'objet d'un monopole et pour traiter certains types de plaintes se rapportant à des voyages par avion à l'intérieur du Canada.

## Décisions de la Cour fédérale

On s'attend à ce que la Cour fédérale rende en 2000 des décisions qui pourraient avoir des répercussions importantes sur la compétence de l'Office dans certains domaines. Ces jugements devraient établir, entre autres questions :

- si l'Office peut entendre les plaintes au sujet du bruit des chemins de fer et s'il peut rendre des décisions à ce sujet et déterminer, s'il dispose d'une telle compétence, le type de preuves nécessaires pour établir le fondement de ces plaintes;
- si l'Office peut entendre les différends au sujet du partage des coûts des franchissements ferroviaires et s'il peut rendre des décisions à ce sujet en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* après que les travaux de franchissement ont été réalisés;
- si la partie du transport par rail visée par des tarifs de transport intermodal de bout en bout est admissible à l'arbitrage;
- la mesure dans laquelle la réglementation du taux de transport prévue à la condition 32(2) des Conditions de l'union de 1949 de Terre-Neuve au Canada s'applique toujours dans le contexte actuel.

## Gestion de l'Office

En 2000, l'Office continuera de participer à divers programmes fédéraux, tels que la mise en œuvre de la Norme générale de classification, mentionnée au chapitre 1. De plus, l'Office s'intéressera particulièrement aux efforts que déploie le gouvernement fédéral pour améliorer l'accès et les services au moyen de technologies de l'information novatrices. Au nombre de ces nouvelles approches figurent le commerce électronique, l'infrastructure à clé publique et « Le Canada en ligne ».

En novembre 1999, le gouvernement fédéral a publié les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, dont l'objectif consistait à indiquer comment les employés perçoivent leur milieu de travail et comment ce dernier peut satisfaire leurs aspirations professionnelles et répondre à leurs besoins d'apprentissage et de perfectionnement. Comme l'ensemble de la fonction publique, le personnel de l'Office a souligné bon nombre de problèmes auxquels il fait face, tels que l'exécution d'une charge de travail plus élevée assortie des ressources réduites, l'adaptation aux priorités changeantes et la rationalisation des processus organisationnels. L'Office élabore actuellement un plan d'action pour faire suite aux préoccupations exprimées dans le sondage.

L'Office révisera aussi le plan stratégique qu'il avait élaboré en 1997, alors qu'il s'adaptait au mandat que lui confiait la nouvelle *Loi sur les transports au Canada*. Après trois années de fonctionnement, l'Office désire redéfinir au besoin ses objectifs stratégiques afin de répondre adéquatement aux changements qui se produisent, tant dans l'industrie des transports que dans le contexte gouvernemental. Cet examen lui permettra de s'assurer que son fonctionnement s'accorde à la réalité actuelle et qu'il tient compte de l'évolution anticipée. L'Office aura toujours le même objectif global, soit d'aider le Canada à se doter d'un réseau de transport efficace et accessible.

## Conclusion

Dans sa troisième année complète d'activités aux termes de la *Loi sur les trans-*

*ports au Canada*, l'Office a su s'adapter aux changements qu'a connus l'industrie du transport. Il s'est efforcé, à la fois dans ses actions et dans ses décisions, d'être réceptif aux changements au fur et à mesure qu'ils survenaient dans l'industrie et dans la société canadienne en général. Alors qu'il se prépare à s'engager dans le nouveau millénaire, l'Office a l'intention de demeurer à l'écoute des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport de l'ensemble du pays, et il continuera d'inciter les Canadiens et Canadiennes à lui faire part de leurs opinions par l'intermédiaire de sondages, de bulletins, de lignes téléphoniques sans frais, d'Internet, et par d'autres moyens encore. En s'appuyant sur les ressources dont il dispose, l'Office continuera d'aider l'industrie des transports à surmonter les difficultés que posent la déréglementation, la concurrence, les percées technologiques, et tout autre changement éventuel qui affectera l'industrie à l'avenir. Il continuera également d'aider les utilisateurs du réseau de transport à faire connaître leurs besoins et à régler leurs divergences avec les fournisseurs de services.

L'Office s'efforce constamment d'améliorer sa compréhension de l'industrie des transports. Cette compréhension lui est des plus utiles dans ses efforts pour établir un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens et Canadiennes, et pour progresser avec le temps.

# ANNEXE 1

## VIGUEUR EN 1999

## Lois

### L'Office assume l'entière responsabilité de l'application de la loi suivante :

| | |
|---|---|
| *Loi sur les transports au Canada* | L.C. (1996), ch. 10 |

### L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

| | |
|---|---|
| *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* | L.C. (1992), ch. 37 |
| *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie* | L.R.C. (1985), ch. E-9 |
| *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* | L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.) |
| *Loi maritime du Canada* | L.C. (1998), ch. 10 |
| *Loi sur l'accès à l'information* | L.R.C. (1985), ch. A-1 |
| *Loi sur l'administration de la voie maritime du Saint-Laurent* | L.R.C. (1985), ch. S-2 |
| *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* | L.C. (1996), ch. 20 |
| *Loi sur la gestion des finances publiques* | L.R.C. (1985), ch. F-11 |
| *Loi sur la protection des renseignements personnels* | L.R.C. (1985), ch. P-21 |
| *Loi sur la sécurité ferroviaire* | L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.) |
| *Loi sur le cabotage* | L.C. (1992), ch. 31 |
| *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer* | L.R.C. (1985), ch. R-4 |
| *Loi sur le pilotage* | L.R.C. (1985), ch. P-14 |

## Règlements

### L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, règles et autres textes réglementaires suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes
Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer
Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience
Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises
Règlement sur le calcul des frais ferroviaires
Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers
Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)
Règlement sur les transports aériens
Règles générales de l'Office national des transports

### L'Office partage la responsabilité de l'application des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée
Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.
Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

## PERSONNEL CADRE

**Marie-Paule Scott, c.r.**
Avocat général
et Secrétaire

**Gavin Currie**
Directeur général
du transport aérien et
des transports accessibles

**Seymour Isenberg**
Directeur général
des transports ferroviaire
et maritime

**Joan MacDonald**
Directeur général
de la gestion centrale

# DIRECTION GÉNÉRALE DU TRANSPORT AÉRIEN ET DES TRANSPORTS ACCESSIBLES

Accords, tarifs et contrôle de l'application
**D. Western**
*Directeur*
téléphone : (819) 997-6643
télécopieur : (819) 953-5562

Licences et affrètements
**R. Landry**
*Directeur*
téléphone : (819) 953-8761
télécopieur : (819) 953-5562

Transports accessibles
**H. Nadeau**
*Directrice*
téléphone : (819) 953-2749
télécopieur : (819) 953-6019

Accords internationaux
**F. Rosen**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-9793
télécopieur : (819) 953-5562

Tarif
**G. Danylchenko**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 997-6419
télécopieur : (819) 953-5686

Application de la Loi
**D. Rennick**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-9786
télécopieur : (819) 953-5562

Licences
**R. Guerra**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 997-6359
télécopieur : (819) 953-5562

Affrètements
**S. Boutet**
*Gestionnaire int.*
téléphone : (819) 997-6227
télécopieur : (819) 953-5572

Évaluation financière
**J. Jacob**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 997-8960
télécopieur : (819) 953-5562

Règlements, recherche et analyse
**D. Mainville**
*Gestionnaire int.*
téléphone : (819) 997-0806
télécopieur : (819) 953-6019

Plaintes et enquêtes
**A. Hampel**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-9151
télécopieur : (819) 953-6019

Suivi et liaison
**C. Stark**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-2748
télécopieur : (819) 953-6019

**Enquêteurs principaux, contrôle de l'application**

Région du Pacifique
**G. King**
800, rue Burrard
Pièce 641
Vancouver (C.-B)
V6Z 2V8
téléphone : (604) 666-0620
télécopieur : (604) 666-1267

Région de l'Ouest
**L. Brooklyn**
9700, avenue Jasper, pièce 1100
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
téléphone : (780) 495-6618
télécopieur : (780) 495-5639

Région du Centre
**M. Pearson**
269, rue Main, pièce 702
Case postale 27007
Winnipeg Square Postal Outlet
Winnipeg (Manitoba) R3C 4T3
téléphone : (204) 984-6092
télécopieur : (204) 984-6093

Ontario
**J. Anderson**
4900, rue Yonge, pièce 300
Toronto (Ontario)
M2N 6A5
téléphone : (416) 952-7895
télécopieur : (416) 952-7897

Québec
**R. Laliberté**
101, boulevard Roland-Therrien
Pièce 8023
Longueuil (Quebec)
J4H 4B9
téléphone : (450) 928-4173
télécopieur : (450) 928-4178

Région de l'Atlantique
**B. Mercer**
1045, rue Main, pièce 109,
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1H1
téléphone : (506) 851-6950
télécopieur : (506) 851-2518

# DIRECTION GÉNÉRALE DES TRANSPORTS FERROVIAIRE ET MARITIME

Direction des taux ferroviaires, de la détermination des coûts et du suivi
**N. Thurston**
*Directeur*
téléphone : (819) 997-4914
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes sur les transports ferroviaire et maritime et services de vérification
**P. Juneau**
*Directeur*
téléphone : (819) 953-0374
télécopieur : (819) 953-5564

Infrastructure ferroviaire
**I. Spear**
*Directeur*
téléphone : (819) 953-0327
télécopieur : (819) 953-8353

Division des marchandises
**B. Hennessy**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-9912
télécopieur : (819) 953-5564

Détermination des coûts
**F. Urban**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-9918
télécopieur : (819) 953-5564

Analyse financière et des systèmes de contrôle des coûts
**G. Nera**
*Gestionnaire int.*
téléphone : (819) 997-2036
télécopieur : (819) 953-5564

Division du grain
**J. Riegle**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 997-6542
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes et enquêtes maritimes
**D. Pilon**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 997-8354
télécopieur : (819) 953-5686

Plaintes et enquêtes ferroviaires
**J. Cochrane**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 997-1081
télécopieur : (819) 953-5564

Service de vérification et analyse statistique
**M. Gibbons**
*Gestionnaire int.*
téléphone : (819) 953-5526
télécopieur : (819) 953-5564

Service d'ingénierie et environnement
**P. Lacoste**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-2117
télécopieur : (819) 953-8353

Règlement des différends
**G. Gordon**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-0328
télécopieur : (819) 953-8353

Approbation et détermination
**K. Rochon**
*Gestionnaire*
téléphone : (819) 953-0365
télécopieur : (819) 953-8353

ANNEXE 3

# CANADA ET LA COUR FÉDÉRALE, ET PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

## COUR SUPRÊME DU CANADA
### Décisions rendues en 1999

**Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique**
**Dossier nº 27474 de la Cour**

Demande d'autorisation d'interjeter appel du jugement de la Cour d'appel fédérale en date du 11 juin 1999, à la suite d'un appel devant cette cour par Marilyn Sharp d'un arrêté de l'Office des transports du Canada qui approuvait une demande déposée par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, en vertu du paragraphe 98(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue d'obtenir l'autorisation de construire une ligne de chemin de fer.

La demande d'autorisation d'interjeter appel a été rejetée par la Cour suprême du Canada le 15 décembre 1999.

## COUR D'APPEL FÉDÉRALE
### Décisions rendues en 1999

**Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique**
**Dossier nº A-549-98 de la Cour**

Appel de la décision nº 178-R-1998 et de l'arrêté nº 1998-R-194 de l'Office, tous deux en date du 21 avril 1998, qui approuvaient une demande déposée par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, en vertu de l'article 98 de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue d'obtenir l'approbation du projet de construction d'une ligne ferroviaire près de Prentiss (Alberta).

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 11 juin 1999.

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Naber Seed & Grain Co. Ltd.**
**Dossier nº 99-A-17 de la Cour**

Demande d'autorisation d'interjeter appel de l'arrêté nº 1999-R-150 et de la décision nº 132-R-1999 de l'Office, tous deux en date du 24 mars 1999, relatifs à une plainte sur le niveau de service déposée par Naber Seed & Grain Co. Ltd.

La demande d'autorisation d'interjeter appel a été rejetée le 8 juillet 1999.

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada**
**Dossier nº A-46-99 de la Cour**

Appel de la décision nº LET-R-238-1998 de l'Office rendue par lettre en date du 9 septembre 1998, qui enjoignait à la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada de déposer une demande conformément à l'article 98 de la *Loi sur les transports au Canada* afin d'obtenir l'approbation de l'Office relativement à la construction des installations de la gare intermodale à Edmonton.

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 29 novembre 1999.

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Eagle Forest Products Limited Partnership**
**Dossier nº A-731-97 de la Cour**

Appel de la décision nº 457-R-1997 et de l'arrêté nº 1997-R-453 de l'Office, datés du 17 juillet 1997, rendus à la suite d'une plainte déposée par Eagle Forest Products Limited Partnership en vertu du paragraphe 116(1) de la *Loi sur les transports au Canada* et alléguant que le CN a manqué à ses obligations de transporteur public consistant à fournir des installations adéquates pour l'acheminement de marchandises en provenance de Miramichi (Nouveau-Brunswick).

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 13 décembre 1999.

## Dossiers abandonnés en 1999

**Canadian American Railway Company c. l'Office national des transports**
**Dossier nº A-488-96 de la Cour**

Appel de la décision de l'Office national des transports rendue par lettre en date du 20 novembre 1995 qui exigeait que la Canadian American Railway Company demande un certificat d'aptitude conformément aux dispositions de l'article 12 de la *Loi sur les chemins de fer.*

L'appel a été abandonné par arrêté de la Cour d'appel fédérale en date du 23 février 1999.

**Chambre de commerce d'Iqaluit c. Bradley Air Services Limited**
**Dossier nº 98-A-38 de la Cour**

Demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision nº 437-A-1998 de l'Office, en date du 2 septembre 1998, dans laquelle il concluait que Bradley Air Services Limited, exerçant ses activités sous la raison sociale de First Air ou de Ptarmigan Airways, n'avait pas pratiqué un prix de base déraisonnable ni une augmentation déraisonnable de celui-ci depuis octobre 1995 relativement aux services intérieurs qu'il exploite à destination et en provenance d'Iqaluit.

Bien que l'autorisation d'interjeter appel ait été accordée par la Cour d'appel fédérale le 18 janvier 1999, aucun avis d'appel n'a été déposé par le demandeur. En vertu du paragraphe 41(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, une fois l'autorisation obtenue, l'appel n'est admissible que s'il est interjeté dans les soixante jours suivant le prononcé de l'ordonnance l'autorisant. Par conséquent, ce dossier est clos.

**Air Canada c. Gilles Daoust**
**Dossier nº A-98-99 de la Cour**

Demande d'examen judiciaire de la décision no 630-AT-A-1998 de l'Office, en date du 18 décembre 1998, relativement à une demande de Gilles Daoust en vertu du paragraphe 172(1) de la *Loi sur les transports au Canada* concernant les difficultés que lui ont posées l'assistance à l'embarquement, l'assignation des sièges, les services fournis à bord de l'aéronef et la livraison tardive de son fauteuil roulant à son arrivée à Mirabel, lors du vol de retour de Londres (Angleterre) à Montréal (Québec) avec Air Canada.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 15 décembre 1999.

**Air Canada c. Pierre Paradis**
**Dossier nº A-50-99 de la Cour**

Demande d'examen judiciaire de la décision nº 635-AT-A-1998 de l'Office, en date du 22 décembre 1998, relativement à une demande de Pierre Paradis conformément aux paragraphes 172(1) et (3) de la

*Loi sur les transports au Canada* concernant l'annulation de sa réservation par Air Canada.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 15 décembre 1999.

## Cas en instance en 1999

**Via Rail Canada Inc. c. l'Office national des transports et Jean Lemonde**
**Dossier nº A-507-96 de la Cour**

Appel de l'arrêté nº 1995-R-491 et de la décision nº 791-R-1995 de l'Office national des transports, datés du 28 novembre 1995, à la suite d'une demande de M. Jean Lemonde, au nom de Minikami (Club de mini basket-ball en fauteuil roulant « Les Kamikazes »), en vertu du paragraphe 63.3(1) de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*.

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada**
**Dossier nº A-385-98 de la Cour**

Appel de la décision nº LET-R-337-1007 de l'Office rendue par lettre en date du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

**Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Shergar Developments Inc.**
**Dossier nº A-649-98 de la Cour**

Appel de la décision nº LET-R-210-1998 de l'Office rendue par lettre en date du 16 juillet 1998 relative à une plainte déposée par la Corporation of the City of Windsor. Cette dernière alléguait que la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique n'avait pas respecté les dispositions de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* ayant trait à l'abandon des lignes ferroviaires, et plus précisément ses obligations en matière d'entretien des ponts de l'avenue University et de Riverside Drive, situés aux points milliaires 112,40 et 112,60 de l'ancienne subdivision Windsor dans la ville de Windsor. La demande visait également la remise en leur premier état de ces ponts par le Canadien Pacifique, soit des voies publiques, aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*.

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Mark Brocklehurst/Carol Syrnyk, Allison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter et Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier**
**Dossier nº A-537-99 de la Cour**

Appel de l'arrêté nº 1999-R-123 et de la décision nº 87-R-1999 de l'Office, datés du 8 mars 1999, relativement aux niveaux de bruit provenant des opérations de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa gare de triage à Oakville (Ontario).

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Ville de Saint-Pierre, Ville de Montréal-Ouest**
**Dossier nº A-531-99 de la Cour**

Appel de la décision nº LET-R-122-1999 de l'Office rendue par lettre en date du 27 avril 1999 relativement à une demande de répartition des coûts de certains travaux liés au viaduc de la rue Saint-Jacques, Ville de Saint-Pierre et Ville de Montréal-Ouest.

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland**
**Dossier nº A-613-99 de la Cour**

Appel de la décision nº 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relativement à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une soumission de M. Gordon Moffatt conformément à la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Randy et Sue Taylor**
**Dossier nº A-729-99 de la Cour**

Appel de l'arrêté nº 1999-R-308 et de la décision nº 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relativement à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des émissions de moteurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, située près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

**Norfolk Southern Railway Company c. Randy et Sue Taylor**
**Dossier nº A-741-99 de la Cour**

Appel de l'arrêté nº 1999-R-308 et de la décision nº 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relativement à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des émissions de moteurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, située près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

**Commissaire à la protection de la vie privée du Canada c. le Conseil canadien des relations du travail**
**Dossier nº A-685-96 de la Cour**

Appel du jugement de la Section de première instance de la Cour fédérale du Canada rendu le 12 août 1996 relativement au refus d'accès aux notes personnelles prises par les membres du panel lors d'une audience.

*Nota : Cette cause ne porte pas sur une décision de l'Office, lequel y tient simplement un rôle d'intervenant.*

## PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

### Décisions rendues

**Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique**

Pétition déposée auprès du gouverneur en conseil relativement à la décision nº 178-R-1998 et à l'arrêté nº 1998-R-194 de l'Office approuvant une demande de la Compagnie des chemins de fer Canadien Pacifique en vue d'obtenir l'autorisation de construire une ligne de chemin de fer sur une distance de 12,6 km à Prentiss, dans le comté de Lacombe, dans la province d'Alberta.

Par décret C.P. 1999-1789 daté du 6 octobre 1999, le gouverneur en conseil a refusé de modifier ou d'annuler la décision nº 178-R-1998 et l'arrêté nº 1998-R-194 de l'Office.

## Cas en instance

**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada**

Pétition déposée auprès du gouverneur en conseil relativement à la décision nº 593-R-1998 de l'Office liée à une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* qui visait la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49) dans la municipalité rurale de Corman Park nº 344, dans la province de la Saskatchewan.

# OFFICE
## ET PARTICIPANTS AUX GROUPES DE TRAVAIL

**Association canadienne pour l'intégration communautaire**
C. Laurin-Bowie

**Association des sourds du Canada**
E. Richman

**Association canadienne des centres de vie autonome**
T. Walters
M. Brault

**Conseil canadien des aveugles**
J. Rempel

**Association des malentendants canadiens**
C. Cantlie

**Institut national canadien pour les aveugles**
F. Cutler
J. McDonald

**Association canadienne des paraplégiques**
E. Boyd

**Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN)**
R. Desjardins

**Conseil des Canadiens avec déficiences**
E. Norman
B. Brown

**Conseil national des timbres de Pâques et de la Marche des dix sous**
W. Hoch

**Institut Nazareth et Louis-Braille**
P. Ferland

**Kéroul**
M. Tremblay
P. Tanguay

**La Voix et le Réseau canadien des aînés**
R. Hammond

**Air Canada**
E. Arcand

**Association du transport aérien du Canada**
G. Elliot

**Conseil des aéroports du Canada**
N. Raynor

**Les lignes aériennes Canadien International**
M. McRae
B. Schneider

**Association canadienne des opérateurs de traversiers**
B. Harbidge

**Marine Atlantique S.C.C.**
B. Harbidge

**L'Association des chemins de fer du Canada**
R.H. Ballantyne

**VIA Rail Canada Inc.**
R. MacDonald
K. Coffen

**Commission canadienne des droits de la personne**
H. Goldberg

**Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador**
S. Appleby

**Développement des ressources humaines Canada**
M. Regnaud

**Transports Canada**

- **Normes relatives et la sécurité des cabines**
  F. Wokes
- **Programmes de transports accessibles**
  L. Greenblatt
- **Centre de développement des transports**
  B. Smith

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company

Canadian American Railroad Company

Cape Breton Development Corporation doing business as Devco Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Chemin de fer Ottawa Central Inc.

Chemin de fer Q.N.S. & L.

Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Compagnie de chemin de fer nationaux du Canada

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk and Western Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

RaiLink Canada Ltd.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Union Pacific Railroad Company

Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited